

كتيب الجيب إدارة الوقت

بأقة من التلميحات والأساليب
والأدوات لهؤلاء الذين يريدون
استخدام وقت العمل بفعالية

إيان فليمنج



مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
باصفاد
باصفاد

كتيب الجيب إدارة الوقت

كتبه: إيان فليمنج رسوم: فيل هايلستون

" هذا الكتيب الصغير الرائع يحترم ذكاءنا ووقتنا. كما أنه يتفوق على كل الحيل التي أصبحنا نقرأ عنها في غيره من الكتب في الآونة الأخيرة ."

عبد الله علي عقبة، الرئيس التنفيذي في شركة الأثير، مركز استشاري في التطوير والإدارة، دبي
" هذا الكتاب هو أكثر من مجرد دليل لإدارة أفضل لوقتك، وهو عبارة عن مجموعة من النصائح والملاحظات التذكيرية البسيطة والفعالة في الوقت نفسه، والتي ستساعدك على أن تبقى في المسار الصحيح ."

ليندا هارلو، مديرة في شركة برووك ستريت، شركة مساهمة محدودة.
" يحتوي هذا الكتاب على ثروة من النصائح العملية لمساعدة المديرين المشغولين على إدارة وقتهم بشكل أفضل ."
فيف كليمنتس، مسؤولة تدريب في شركة أيلسبيري فيل ديستريكت كاونسل.

للتعرف على فروعنا في

المملكة العربية السعودية - قطر - الكويت - الإمارات العربية المتحدة
نرجو زيارة موقعنا على الإنترنت www.jarirbookstore.com
للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلتنا على: jbpublishations@jarirbookstore.com

تحديد مسئولية / إخلاء مسئولية من أي ضمان

هذه ترجمة عربية لطبعة اللغة الإنجليزية. لقد بذلنا قصارى جهدنا في ترجمة هذا الكتاب، ولكن بسبب القيود المتأصلة في طبيعة الترجمة، والنتيجة عن تعقيدات اللغة، واحتمال وجود عدد من الترجمات والتفسيرات المختلفة لكلمات وعبارات معينة، فإننا نعلن ويكل وضوح أننا لا نتحمل أي مسئولية ونخلي مسئوليتنا بخاصة عن أي ضمانات ضمنية متعلقة بملاءمة الكتاب لأغراض شرائه العادية أو ملاءمته لغرض معين. كما أننا لن نتحمل أي مسئولية عن أي خسائر في الأرباح أو أي خسائر تجارية أخرى، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الخسائر العرضية، أو المترتبة، أو غيرها من الخسائر.

إعادة طبع الطبعة السابعة ٢٠١١

حقوق الترجمة العربية والنشر والتوزيع محفوظة لمكتبة جرير

Copyright © Ian Fleming 2003.

All rights reserved.

This translation published by arrangement with Management Pocketbooks Limited.

ARABIC language edition published by JARIR BOOKSTORE.

Copyright © 2006. All rights reserved.

No part of this book may be reproduced, stored in a retrieval system or transmitted in any form or by any means including electronic, mechanical, photocopying, recording, scanning or otherwise.

المملكة العربية السعودية ص.ب. ٢١٩٦ الرياض ١١٤٧١ - تليفون ٩٦٦١٤٦٦٠٠ - فاكس ٩٦٦١٤٦٥٦١٦٦٣

جدول المحتويات

مقدمة



١

إدارة التواصل مع الآخرين



٣٧

إدارة ما تفعله



٧

إدارة العمل مع الآخرين



٧٧

إدارة مكان العمل



٢٧

إدارة الحياة اليومية



٩٧



كلمة المؤلف

صدرت الطبعة الأولى من هذا الكتاب في عام ١٩٩٠. ومنذ ذلك الحين يقدم الناس على شرائه في كل أنحاء العالم، وذلك لأنه قد جذبهم بأسلوبه العملي المباشر في إدارة الوقت.

غير أنه في عام ١٩٩٠ لم يكن معظمنا يمتلك هاتفاً محمولاً أو جهاز كمبيوتر حuzzi، وكان البريد الإلكتروني لا يزال في مهده. كان باستطاعتنا أن نغادر العمل ونمارس حياتنا الشخصية بدون الخوف من المقاطعات. ولكن العالم قد تغير كثيراً منذ ذلك الحين.

أصبح الأشخاص الآن مطالبين بالتحلي بالمرونة، وأصبحت الشركات مطالبة بالاستجابة لحاجات عملائها. وهذا معناه أننا قد أصبحنا بحاجة إلى أن نلقي نظرة جديدة على المهارات المطلوبة لإدارة أنفسنا ونرى كيف تتجاوب هذه المهارات مع هذا العالم المتغير.

وأنا لازلت أؤمن بأن الاستخدام الفعال للوقت يتطلب مهارات في عدد من المجالات (انظر النموذج في الصفحة المقابلة). والمساعدة التي تحتاجها تعتمد على طريقة رؤيتك للوقت، وعلى المهارات التي تمتلكها. تذكر أن المهارات والأساليب في حد ذاتها لن يجعلك في حالة أفضل، ما لم تقم بدمجها في نظام أو طريقة يمكنها أن تحقق لك النجاح.

شكر وتقدير

أتوجه بالشكر إلى مارتن تيري على المفهوم الأصلي، وإلى د. ديفيد وورث على دعمه، وكلاهما كان يعمل في وقت سابق في مؤسسة لوكاس اندستريز جروب تريبنج.



إدارة الوقت

النموذج



إدارة ما
تفعله



إدارة مكان
العمل



إدارة الحياة
اليومية

إدارة العمل مع
الآخرين



إدارة التواصل
مع الآخرين





مقدمة

الضغوط المفروضة على الوقت

يتاح لنا في كل يوم ٢٤ ساعة لتحيا فيها حياتنا، أي ما يعادل ٨٦,٤٠٠ ثانية. ويصمم الكثيرون منا على إنجاز أكبر قدر ممكن من المهام في كل ساعة. ورغم أن بعض هذه الوقت يخصص للراحة والفراغ، إلا أن العمل لا يزال هو ما يستغرق جزءاً كبيراً من حياة الكثيرين.

والأكثر من ذلك هو أننا بسبب الهواتف المحمولة ورسائل البريد الإلكتروني، أصبحنا تحت الطلب بشكل فعلي على مدار اليوم كله. وغالباً ما يكون من الصعب أن نضع حداً فاصلاً بين نهاية العمل وبداية وقت الفراغ.

وقد أصبح الناس بشكل متزايد عاجزين عن ترك العمل وراءهم حتى في العطلات؛ فقد جعلت التكنولوجيا الحديثة الوصول إلينا جميعاً متاحاً، حيثما كنا في هذا العالم.

فما الذي يحرك هذا كله؟ هل هي الضغوط التي نتعرض لها لكي نحقق النجاح في العمل أم الاعتقاد بأن كل شخص منا لا يمكن الاستغناء عنه؟ والحقيقة هي أن العمل يجدد لا يضمن النجاح، ويمكن أن يسبب توتراً غير مرغوب فيه، كما يجعلنا معرضين للحوادث.

إذن ما المشكلة، ولماذا أصبح يستهد بنا التفكير في الوقت؟





لماذا أصبح الوقت مشكلة؟

إذا كان الهدف من التكنولوجيا هو تيسير الأمور، فلماذا لا يزال الكثيرون منا يشكون من ضيق الوقت؟
أعتقد أننا عند مرحلة ما من حياتنا:

- أخبرنا أنفسنا (أو أخبرنا الآخرون بطريقة خفية) أن علينا أن نعمل ونؤدي بشكل جيد.
 - وصلنا إلى الاعتقاد بأننا نحيا في عالم تنافسي البقاء فيه للأصلح فقط.
 - وجدنا أنفسنا نعمل في وظائف تتطلب منا إعداد إحصائيات ومعلومات (لا تخدم أي هدف في الغالب) وحضور اجتماعات (لا تشعر إلا القليل).
 - نسينا أن العمل يجب أن يكون شيئاً ممتعاً ومسلماً. هل يبتسم الأشخاص في المكان الذي تعمل فيه؟ هل هناك الكثير من الضحكات؟ إن الكثير من المؤسسات أصبحت تفقد مثل هذا الشيء.
- والنتيجة هي أننا قد فقدنا تركيزنا، وسمحنا للآخرين بأن يملوا علينا الطريقة التي نقضي بها وقتنا، وفيم نقضيه. والطريقة الوحيدة للخروج من هذه الدوامة التي لا تنتهي هي أن نحدث بعض التغييرات، وأن نعمل على استعادة سيطرتنا على حياتنا.



كيف يرى الآخرون الوقت

ليس كل إنسان يحيا من أجل العمل، فالثقافات المختلفة ترى الوقت وتستخدمه بطرق مختلفة.

ففي أمريكا، يعتبر الوقت من ذهب، والماضي في طي النسيان، والحاضر لحظة يجب أن نعيشها ونعمل عليها حتى نحقق غدا أفضل.

والثقافات الأنجلو ساكسونية أيضاً تركز على الكفاءة، وعلى إنجاز المهام الواحدة تلو الأخرى داخل إطار زمني متفق عليه.

وفي المقابل، ففي الثقافتين الأوروبية الجنوبية والشرق أوسطية، تعتبر نوعية العلاقات مع الآخرين أهم على سبيل المثال من المحافظة على المواعيد.

وفي الثقافات الشرقية، يعتبر الوقت دورة، تشرق فيها الشمس وتغرب، والماضي في أهمية الحاضر عندما يتعلق الأمر باتخاذ القرارات. وفي اليابان هناك بدايات ونهايات محددة بوضوح، يتكشف بينها الوقت.



مقدمة

ما الذي يهمك؟

مجرد حقيقة أنك تقرأ هذا الكتاب تفترض أنك مهتم بتحسين الطريقة التي تدير وقتك بها.

وكنقطة بداية، خذ خطوة إلى الوراء واسأل نفسك ما الذي تريده في هذه الحياة؟ ما الذي يهمك: عملك أم الوقت الذي تقضيه مع أسرته أم إسهاماتك في المجتمع عن طريق مساعدة الآخرين أم ببساطة الاستمتاع بالحياة؟

أياً كان ما يهمك، فإنه سوف يجعلك ترى بوضوح:

- الطريقة التي تقضي وقتك بها
- أي مساعدة تبحث عنها، والأهم من ذلك،
- سبباً يجعلك تبدأ في السهولة على يومك

فإذا كان الأسلوب الذي تتبعه حالياً لإدارة وقتك لا يعمل بنجاح، فحاول أن تجرب شيئاً مختلفاً. لا تنظر إلى المسألة على أنها مجرد إضافة لأساليب أخرى مثل المقدمة في هذا الكتاب. قرر أولاً ما الأساليب التي يمكن أن تكون مفيدة لك، ثم ابحث بعد ذلك عن طرق لتطبيقها.

لكي تدير وقتك بشكل أفضل، يجب أن تبدأ أولاً بإدارة نفسك.



مقدمة

ما الذي يمكن أن يوقفك؟

ربط الجهد بالفوائد

يحتوي هذا الكتاب في معظمه على شيء نعرفها بالبدنية، ولكن للأسف لا نغوم بتصديق ومعارستها بالبدنية فلماذا ؟ أحد التفسيرات هو أن سوكت غالباً ما تحكمه انتمة التي نحصل عليها من القيام بشيء ما . على سبيل امثال . نحن نستمتع بأن نقومنا الحوادث والأزمات ومداومة لحرثق وساليب إدارة الوقت الجيدة . مثل المخطط ونرتيب لأشياء حسب الأولوية . نتطلب الجهد ولتطبيق للذين لا يصحبهم الاستمتاع دشم فلذا كن نريد أن نتحسن بالفعل ، فنحن إذن بحاجة لأن نقيم ربطة ذهنية بين اسجهد المطلوب وامتنعة التي ستأتي من العمل بفعالية . وربما يتعين علينا أيضاً أن ننحطى مخاوفنا التي تحول بيننا وبين تعبير أوضاعنا اراحة



ادارة ما تفعله

- تحديد المهمة
- التوقيت
- تحديد الأولويات
- تقدير الوقت
- التخطيط



إدارة الحياة
اليومية



إدارة مكان
العمل

إدارة العمل مع
الأخرين



إدارة التواصل
مع الآخرين





إدارة ما تفعله

هل أنت دائم الانشغال ولكن بشكل غير مثمر؟

• هل يومك مشحون بالعمل منذ طلوع اشهار وحتى حروب الليل؟

• هل تقول دائما: "أنا مشغول؟"

• هل عميت مشغولاً ثم أنت

تفعل الأشياء التي تحب "دائماً"، وليس الأشياء التي يحب عليك أن تفعلها؟

— تضع مجهوداتك في أنشطة قليلة القيمة بدلاً من الأنشطة التي ستجعل مجهودك ثمر بشكل أفضل؟

— تؤجل فعل الأشياء التي تعرف أنه يجب عليك أن تفعلها؟

كثيرون منا ندر ما يتوقعون ليسألو أنفسهم عما يفعلونه، والأهم من ذلك، عن أسباب قيامهم به في المقام الأول

بدأ في عصر التغييرات في طريقة التي نستعمل وقتنا بها. وذلك بأن نتأكد من أن نركز نشاطنا على الأشياء المهمة

وهذا ليس أمراً سهلاً وكما "شرون من قبل". فحين نجاهد بشكل طبيعي لنحافظ على تلك الأشياء التي نتمسكها الإحساس

بالراحة والابتغية والمنفعة



إدارة ما تفعله

الكفاءة أم الفعالية؟

- من الأشياء الرئيسية في إدارة الوقت هو أن نفهم الفرق بين الكفاءة والفعالية
- **الكفاءة** هي عمل الأشياء بطريقة صحيحة، وذلك بتتبع الموعد والعمليات والنظم المعمول بها وبتعارف عليها
 - **أما الفعالية** فهي عمل الأشياء الصحيحة، وذلك بتركيز الانتباه على تلك الأشياء التي يجب فعلها في موقف معين من أجل الحصول على نتائج
- وحتى غالباً ما نقضي وقتاً طويلاً في العمل بكفاءة، بدلاً من التركيز على العمل بفعالية، أو ببساطة أخرى على عمل الأشياء الصحيحة.



إدارة ما تفعله

معرفة المهمة بوضوح

تحديد المهمة

إذا كنت تعمل في وظيفة ما، فربما يكون هناك توصيف لهذه الوظيفة يوضح ما يجب عليك إنجازه فيها. ولكن في هذا العالم المتغير، أصبح ما نقوم به فعلياً يختلف في بعض الأحيان عما هو مكتوب في وصف الوظيفة، أو يتعلق به بقدر بسيط. وفكرة تحديد المهمة هي طريقة عملية تركز على النتائج التي يربى تحقيقها وتحديد المهمة هو.

- تعهم مشتركتين بينك وبين رئيسك في العمل بخصوص

طبيعة مهمتك بالتحديد

لنتائج التي يتوقع منك تحقيقها

علاقة وظيفتك بالوظائف الأخرى في المكان

- عملية مستمرة تعكس ما يطرأ من تغييرات على معارفك ومهارتك، وكذلك على الوظيفة التي تؤديها وأدواتها.
- وسيلة لتوفير الوقت من خلال تركيز مجهوداتك على الأشياء المهمة فبدون تفهم واضح، كيف ستعرف الأشياء المهمة التي يجب أن تنفق وقتك في عملها؟



إدارة ما تفعله

تحديد المهمة

كيف يمكنك عمله



سأل نفسك:

- ما الهدف من وظيفتي؟
- ما الذي يفترض مني تحقيقه؟

مثال:

الهدف العام: كسب لى من خلال تصوير الأعمال الحالية، وتطوير أعمال جديدة في هذه المنطقة، بحيث تحقق أرباحاً عالية

حاول أن تجعل هذه العبارة محددة أكثر في جملة واحدة



إدارة ما تفعله

تحديد المهمة

تحديد المجالات الأساسية

لمجالات الأساسية هي الجوانب الرئيسية التي يجب أن تركز عليها وقتك وجهدك حتى تحقق أهدافك العام. إذا استطعت أن تحصر مهمتك في بعض الجوانب الرئيسية، فما هذه الجوانب؟ على سبيل المثال، يمكن أن تكون هذه الجوانب هي فريق الإدارة، والوارد المالية، والمشروعات، والتخطيط، والبحث، والتدريب، والعملاء، إلخ.

تلميح: اجعل هدفك تحديداً ٨ مجالات أساسية كحد أقصى.



المجالات الأساسية

التعليم والتدريب

المالية

التقنية

العملاء



إدارة ما تفعله

تحديد المهمة

تحديد الأنشطة

الأنشطة هي

- ما تفعله في كل مجال من المجالات الأساسية سابقة، مثلاً

المجالات الأساسية

الأنشطة

المبيعات والتسويق	المالية	العملاء الحاليين	العملاء الجدد
اختيار طاقم العمل	وضع أهداف للتبيعات	زيارات للعملاء	البحث
التحفيز	وضع أهداف مالية	مراقبة أداء العمل	الاتصال بالعملاء
تدريب أثناء العمل	مراجعة الأداء	عمل سجلات للعملاء	زيارات للعملاء



إدارة ما تفعله

تحديد المهمة

نظرة عامة

كسب المال من خلال تطوير لأعمال الحايية، وتطوير أعمال جديدة في هذه المنطقة، بحيث تحقق ربحاً عالية

الهدف العام

المجالات الأساسية

الأنشطة

التسويق والتوزيع	المصادر المالية	العملاء الحاليون	العملاء الجدد
اختيار طاقم العمل	وضع أهداف لمبيعات	زيارات للعملاء	ليحث
التحفيز	وضع أهداف مالية	مراقبة أداء العمل	الاتصال بالعملاء
تدريب أعضاء العمل	مرحبة لأداء	عمل سجلات للعملاء	زيارات للعملاء

استخدم تحديد المهمة لوضع الأهداف وتحديد الأولويات.





إدارة ما تفعله كيف يجب أن تقضي وقتك؟

هناك عوامل كثيرة يمكن أن تؤثر على الطريقة التي تقضي وقتك بها وكذلك على المكان الذي تقضي وقتك فيه. مثل

- لواعيد السهائية التي قد يتعين عليك إلقاء بها، والتي تنظم وقتك طبقاً لها
- مدى تأثيرت الآخرين في تقرير ما تفعله وفي لكيفية التي تنفق وقتك بها
- مطالب العملاء وظروف والأحداث. ولني يتعين عليك أن تتجوب معها بمرونة

نحن جميعاً نفرض أداء لأشياء التي نستمتع بها وليس الأشياء التي يجب علينا أداؤها نحن نشغل أنفسنا، ونبرر ما نقوم به من أنشطة قليلة القيمة، بينما نؤجل العمل على مهام مثيرة للتحدي بشكل أكبر وهذا هو ما يطلق عليه التسويف، وهو إحدى العتبات الكبيرة في طريق إحداث تغييرات إيجابية في طريقة حياتنا



إدارة ما تفعله

هل تسوف؟

معظمنا قد اعتد على تأجيل الأشياء، وكل ما لديك هو أن بعض الأشخاص يفعلون ذلك أفضل أو أكثر من غيرهم. فهم يؤجل لتعذر مع

- مهام المملة أو الروتينية التي أصبحت الآن رتيبة ومضجرة وغير مثيرة للمحدي.
- مكدرات لهاتفية الصعبة التي يجب إجراؤها أو الفرار بالصعوبة التي يجب تجاوزها.
- مهام أو المشروعات الجديدة التي لا تعرف من أين تبدأ.
- الأشخاص الذين يجعلون الحياة صعبة بالفلسفة لك؟

ورغم أنه من المفيد أحياناً أن ترحل بعيداً على مهمة معينة وتفكر جيداً في الخيارات المتاحة، فإنه سيصبح عليك العمل عليها عاجلاً أو آجلاً. ومن نهش مقدار الوقت والصدق والتفكير الإبداعي الذي يمكن أن يهسر في تأجيلها، وبك أن تتخيل كيف ستصبح حياتك أكثر سهولة ويسر لو قمت باستغلال هذه الطاقة في إنجاز المهمة، وليس في تجنبها.

والخطر الحقيقي هو أنك قد لا تقدم أبداً على فعل الأشياء المهمة بحق، سواء في العمل أو في حياتك، وهي الأهم، وينتهي بها الحال بكلام عما ستفعله في يوم من الأيام، ولكنك لا تفعله أبداً. وفي غضون ذلك تهدر الكثير من الوقت

لا تؤجل عمل اليوم إلى الغد.





إدارة ما تفعله كف عن التسويف!

خذ أي مهمة تؤجر القيام بها..

- هجر شيئاً ما (أي شيء) كبدية - وتخليص استعانة انني ستشعر بها عند إتمام المهمة
- إذا كنت مهمة صحيحة، فقم بتقسيمها أجزاء أصغر وقم بقليل كل يوم
- إذا كنت المهمة تنصب شكلاً من أشكال الإبداع - فقم بالعمل عليها في فترات تكون فيه في قمة مشغلك وطاقتك (نظر "وقت ذروة النشاط" في صفحة ٩٨)
- إذا كنت المهمة مملة (كحفظ اسفدت مثلاً)، فقم بالعمل عليها في الوقت الذي تشعر فيه بأقل قدر من النشاط والقدرة
- منح نفسك جائزة على تدميرها في النهاية

تذكر أنه كلما قمت بتأجيل أداء المهمة لمدة أطول، ازدادت مقاومتك للعمل عليها،
وأصبح البدء في العمل مسألة أكثر صعوبة.





إدارة ما تفعله

ما الذي يجب أن تفعله أولاً؟

تحديد الأولويات

معظمنا لديه من الأشياء أكثر مما يمكنه فعلها، فكيف إذن نقرر ما الذي يجب أن تفعله منها. وبأي ترتيب؟ نحن عادة

- نفعل الأشياء التي نحب فعلها، وليس ما نحتاج فعلها
- نبدأ بمهم السهلة التي نعطيها الإحساس بالرفق
- نعتقد أنه يجب أن نعطي أولوية لكل مهمة نظراً عنيت
- ندرك الأولويات الحقيقية في لحية (الأشياء المهمة بحق) فقط عندما يتعين علينا مواجهة مشكلة حقيقية

اسأل نفسك هل المهمة على درجة عالية من الأهمية حتى أعطيها الأولوية؟
إذا كان الأمر كذلك.

- وبأي ترتيب يجب لتعاصر مع هذه المهام؟
- فكم من الوقت يجب أن تخصصه لكل منها؟
- فمتى ستبدأ؟





إدارة ما تفعله قاعدة (٢٠/٨٠)



إذا كان أمامك العديد من المهام التي يجب عليك أدائها. ووجدت صعوبة في تحديد بأيها تبدأ. فمن الممكن أن تساعد قاعدة (٢٠ / ٨٠) على أن تقرر

وهي تقترح أن عددًا صغيراً نسبياً من الأسباب يؤدي إلى حدوث نسبة كبيرة من النتائج. أو بعبارة أخرى، أن بعض المهام تعتبر مثمرة أكثر من غيرها. ولعل هو أن تعرف ما هي هذه المهام. وتركز عليها
فمن الممكن أن يكون ٢٠٪ من المهام التي يجب عليك فعلها تؤدي ٨٠٪ من النتائج. هذه المهام هي التي تجعل لمجهودك عائداً كبيراً
ومن ناحية أخرى، من الجائز أنك تقضي ٨٠٪ من وقتك في العمل على أنشطة لا تحقق لك إلا ٢٠٪ فقط من النتائج. وهذا ليس استغلالاً جيداً للوقت!

ركز على الأنشطة التي تحقق عائداً كبيراً.



التعامل مع الأشياء غير المتوقعة

- الأحداث غير المتوقعة تحدث على مدار اليوم وسوف تؤثر على ما نخطط لنفعله
- المهام سهلة لا تأتي بالضرورة أفضل هائد، رغم أنك تعطيتها الأولوية على المهام المهمة
- المهام سهلة هي تلك التي يجب أن تركز عليها حتى تصبح مجهوداتك فعالة
- استخدم النموذج الذي ساعدتك على ترتيب أولوياتك عندما تذاجنك أشياء غير متوقعة

الأهمية

كبيرة	صغيرة
لا تؤد هذه المهمة	قم بأدائها في وقت لاحق
اطلب من شخص آخر أدائها	قم بأدائها الآن، وينسك

الإلحاحية



إدارة ما تفعله

أهمية النظام

- نظر إلى النظم باعتباره وسيلة للانضباط أو شكلاً من أشكال لروتين
- معظم الأشخاص الناجحين لديهم نظام لإدارة الوقت
- الأشخاص الذين يجيدون القيام بمهام متعددة يكونون عادة من خلال طريقة تفكيرهم على درجة عالية من التنظيم، رغم أنهم ربما لا يستخدمون دليلاً تنظيمياً.
- فما السر؟ الإجابة هي ليس هناك أي سرا
- والأشخاص الذين يحسنون استعمال وقتهم
- قاموا بوضع نظام حقق لهم النجاح
- نادر ما يعتمدون فقط -رغم اعتمادهم على شيء في الأساس- على أي من استنتاجات التي يزعم أنها شيء أساسي لعملية إدارة الوقت (مثلاً إحدى الأساليب التكنولوجية الحديثة لإدارة الوقت)
- يستخدمون نظاماً يدمج بين أفكارهم الخاصة وتلك التي تعلموها من الآخرين



إدارة ما تفعله لا تتجاهل اليوميات

لا يجب أب يتم تجاهل استخدام اليوميات، التي كنت ذات يوم تجاهها عصبياً، فمن لها فوائد عملية في يوميات توفر لك

- سجلاً - لما تخطط لفعله، و
- ما قمت بتحقيقه
- مصراً للمعلومات والمرجعية
- طريقة للسيطرة باستمرار على أنشطتك وحياتك
- تذكراً سهلاً، الذين يعدون من ضعف لذكورة

وهذا أشكال كثيرة من أنظمة كتيبة اليوميات متاحة لأن بسهولة، بدءاً من دفتر ليوميات صغير اندي يشمل أساساً على سجل لتواريخ، إلى المفكرة الإلكترونية التي تحمل باليد

تحذير

أياً كان ما تستخدمه لتدوين يومياتك ومواعيدك، تذكر أنه وسيلة لإدارة وقتك. ويجب ألا تترك هذه الوسيلة تحكم حياتك وتسيطر عليها ولا تنس أنك لا زالت بحاجة إلى مهارات لإدارة الوقت. ولد تتبع انقراة حتى تحصل على مزيد من الأفكار





دائرة ما تفعله تقدير الوقت

كنت مهمة التي أنت بصددها، فإن تقدير الوقت الذي سوف تستغرقه يعتبر هو المهارة الأصعب في إتقانها على الإطلاق.

- أنت لا تعرف دائماً مقدار الوقت الذي سوف يستغرقه نشاط معين حتى تبدأ في عمله بالفعل.
- المقاطعات (نظر صفحتي ٨٨ و ٨٩ عن التعامل مع المقاطعات) تشتت تركيزك.
- الأشخاص الذين يعتمد عليهم يخذلونك.
- لوقت المتاح بنا يتحكم فيه آخرون، على سبيل المثال، العملاء الذين يفرضون طلباتهم علينا.
- سمح نفسك الفرصة لإنجاز المهام وذلك بأن:
- تكون واقعياً في تقديرك لوقت (ما الذي تخبرك به تجربتك؟ هل سوف تستغرق بعض المهام وقتاً أطول مما تتوقعه؟)
- نصح في اعتبارك حاجات وطلبات الآخرين في عملك أو حياتك.
- تسأل نفسك دائماً "ما الخطأ الذي يمكن أن يحدث؟" (ولا تفترض أبداً أن الأمور ستسير دائماً وفق الخطة المرسومة لها).

لا تقلل أبداً من الوقت الذي يمكن أن تستغرقه الأشياء. حاول أن تخصص دائماً بعض الوقت الإضافي للظروف الطارئة.





إدارة ما تفعله أهمية التخطيط

لكي نحول هدفك إلى واقع، يتركك عنصر التخطيط.

- ستستخدم فكرة تحديد المهمة لتحديد الأهداف ولأولويات، يخصص بالإنهاء والمشاريع
- قسم مهم الكبيرة إلى أجزاء صغيرة تسهل إدارتها، كذا في حاربه لزماني
- اعمل على تحويل هذه الأجزاء الصغيرة إلى إجراءات عن طريق وضع خطة
- استخدم الخطة لتحديد ما يجب فعله، ومن سيقوم به. وتوفيق ذلك
- لا تبالي في التخطيط، فالأمور سوف تتغير
- رغم أن التخطيط هو في الغالب عملية ذهنية تقوم بها على طول الطريق. فلا تتجاهل أهمية التخطيط لكثير من المدة
- لا تنس أن الخطة يمكن أن تتغير دائما. ولكن

الفشل في التخطيط،
هو خطة للفشل



إدارة ما تفعله

احذر مخاطر قوائم المهام!

غالباً ما يتم تشجيعك في لدورات التدريبية لإدارة الوقت على وضع قائمة يومية بلهم لطوية منك نظرياً، مش هذه القائمة تساعدك على:

- تحويل لخطط الكبيرة إلى مهام صغيرة
- التركيز على ما يجب فعله. ومن ثم تحسين إنتاجيتك وفعليتك
- اكتساب شعور بالإنجاز من خلال إكمال سلسلة من المهام الصغيرة

وعملياً، يمكن أن ينتهي الحال وأنت:

- لديك قائمة مهام طويلة جداً ومتنوعة، بحيث يصعب عليك إنجازها أبداً
- مضطر إلى تأجيل بعض المهام من يوم إلى ادي يليه
- تشعر بالإحباط بشكل عام لأنك لم تنجز إلا القليل من قائمة المهام

اكتب مش هذه القائمة فقط إذا كانت مرتبطة بمهمة محددة يجب عليك فعلها (مثلاً، تنظيم جتماع، تقديم إجرء جديد) سوف يعمل هذا كملحوظة تذكيرية مفيدة. ولكن لا تضع في قائمة مهامك كل نشاط مخطط له.



إدارة ما تفعله

كيف تنظم نفسك؟

- كل إنسان لديه طريقته الخاصة في العمل، وم يحقق النجاح للبعض لا يحقق النجاح للبعض الآخر وأياً كان ما تفعله،
- يجب أن تكون واضحاً بشأن المهمة التي تؤديها ولماذا تؤديها (هل يجب أن تؤديها في المقام الأول؟)
- حاول أن تقسم عملك إلى مهام صغيرة يمكن إنجازها بسهولة، فذلك سوف يساعدك على أن تركز ذهنك ومجهوداتك
- ضع خطة أسبوعية أو يومية حتى تمنح نفسك وقتاً كافياً للمهام الكبيرة
- صورة كلية للأمور، في حالة إن أردت أن تغير ما تفعله (ستجربة لنك لأيام لتي لا تحقق فيها شيئاً)
- كن واقعي، فأنت لن تنجز إلا قدر محدد من المهام فقط كل يوم
- قم بمراجعة خطتك على مدار اليوم
- إذا حاصرتك لصغوه، ففكر بما الذي يمكنك إسمطه من المهام اليوم

صح مجهوداتك في إنجاز المهام الأساسية كل يوم ركز على الأنشطة المثمرة، وليست الملحة.





إدارة مكان العمل

- التعاون مع الزملاء
- حفظ الملفات
- إعداد التقارير بشكل منتظم
- العمل تحت الضغط



إدارة الموارد
نموذج



إدارة
نموذج



إدارة التواصل
مع الآخرين

إدارة العمل مع
الآخرين





إدارة مكان العمل

هل تجلس بطريقة مريحة؟

- مصطلح Ergonomics يطلق على العلم الذي يهتم بدراسة العلاقة بين الموظفين وبيئة العمل. فهناك أفكار كثيرة ركزت على تصميم تخطيط مكان العمل يشعر فيه الموظفون بالأرتياح والأمان ويمكنون فيه من العمل ببدء ونجاحية.
- يمكن ان الذي تعمل فيه يعتبر شيئاً مهماً، ويكفي دليلاً على ذلك أن نفكر في كم الوقت الذي تقضيه فيه.
 - تأكد من أن تكون كل الأدوات التي تحتاج إليها في متناول يدك. بدلاً من ذلك معلومات التي تحتاجها، ووسائل لتوثيق، ولأدوات مكتبية يمكنك أن تهتر قدر كبير من الوقت لقيم (4 ساعات في الأسبوع تقريبا) في البحث عما تريده من هذه الأشياء.
 - لا تتجاهل أهمية المكان الذي تجلس فيه في العمل. يجب أن يكون الكرسي الذي تجلس عليه مريحاً ومصمماً بشكل جيد. وإذا كنت تستخدم الكمبيوتر، يجب أن يكون ارتفاع مكتبك ملائماً مع توفير الإضاءة المناسبة.



إدارة مكان العمل

هل مكتبك خالٍ من الأوراق؟

رغم أن بعض الناس يمتنعون بالعمل في بيئة مزدحمة تسمى بالفوضى (ويزعمون أن بإمكانهم الوصول بسهولة إلى أي مستند يطلب منهم)، فهناك آخرون يبدو أنهم قد اكتسبوا مهارة محددة على مكتبهم نظيفة ومرتبّة.

ومشكلة أكوام الورق والمستندات هي أن لعقل يمكنه التركيز بطريقة وعية على معلومة واحدة فقط في كل مرة. وكلما ازداد ما لديك من أكوام من الورق، زادت رغبتك في النظر في كل ورقة منها، وهذا من المحتمل أن يشتت انتباهك ويهدد تركيزك عن العمل الأساسي الذي ينبغي عليك إتمامه.

وتقدم التكنولوجيا التي تعتمد على أجهزة الكمبيوتر لشخصية. كان متوقع هو أن هذه التكنولوجيا ستجعل مكاتب نظيفة ومرتبّة، كما كان يعتقد أن أيام حفظ الملفات في الأدرج والخزانات قد ولت. ولكن للأسف، ليس هذا هو الحال لأن لقد أصبحنا نمتلك التكنولوجيا، ولكننا لا نزال نحرص على الحصول على نسخ مطبوعة لما نراه على شاشات الكمبيوتر. وهذا هو ما جعل الأوراق تتراكم لدينا باستمرار.



إدارة مكان العمل

كيف تتعامل مع مكتبك عندما تسوده الفوضى؟

تشير التقديرات إلى أن لأشخاص الذين تتراكم على مكاتبهم أكوام من الأوراق يمكن أن يقضوا ما يصل إلى 5 ساعات دقيقة كل يوم في البحث عن أوراق أو مستندات ضائعة

وامكتب الذي تتراكم عليه الأوراق لا يمكن أن يتمكن صاحبه من التفكير بوضوح وإبداعية، ولذلك

- نظف مكتبك من أي شيء لا يتعلق بما تعمل عليه في الوقت الحالي سوف يساعدك هذا على أن تركز نتباهك
- قاوم إغراء ترك الأوراق أو المستندات الخاصة بسهمه الحدية فوق مكتبك
- بمجرد أن تنتهي مهمة ما، صغ كل الأوراق الخاصة بها في أحد الأدراج أو في ملف أو حافظة أوراق
- حرص دائماً على أن تجعل مكتبك نظيفاً ومرتباً قبل أن تمصرف من عملك، فمن الناحية النفسية، سوف يجعل ذلك تقدم على العمل بنشاط وحيوية في اليوم التالي
- يجب أن تتبنى نظاماً لتعامل مع الأعمال الورقية (تابع القراءة)

ابدأ بأن تنظف مكتبك من كل الأشياء التي لا تريدها.





إدارة مكان العمل

تعامل مع الورقيات مرة واحدة فقط كل يوم

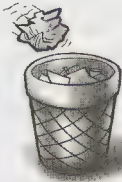
نقترح التعامل مع الأعمال الورقية مرة واحدة فقط كل يوم غالباً ما يقابل بالضحك ولكن لمبدأ وراء هذا الاقتراح سليم وصحيح، وهو يتطلب منك أن:

- تتخذ قرار بشأن أي ورقة عمل تقع في طريقك
- تتجنب تأجيل التعامل معها لوقت لاحق
- تحافظ على تدفق الأوراق واستندت وتجمع تراكمها عندما تتلقى بعض الأوراق:

- قم بقرئتها ثم قرر ما الذي تريد فعله بها
- طبق عليها الأسلوب التالي:
أرجعها من حيث أتت
استخدمها
تخلص منها

قم بإحالتها إلى شخص آخر

- ضع بجوارك سلة للمعاملات في مرمى يدك
- عندما تشك في مدى إلحاحيتها، تخلص منها





إدارة مكان العمل

إدارة بريدك

الوارد

- انظر إلى الطريقة التي تنظم عملك بها وضع نظاماً يحقق لك نجاح
- امسح مواد غير مرغوبة من وصول إليك. مثلاً بأن تزيل اسمك من قوائم المشرات بدورية (سواء الداخلية أو الخارجية)
- تعامل مع البريد الذي يصل إلى مكتبك كما يلي
 - اكتب تعليقك عليه بخط اليد وقم بتمريره
 - فم بتقويض مهمة الرد عليه لشخص آخر، أو
 - تخلص منه

- تعامل مع بريدك كله دفعة واحدة
- تجنب تخصيص أدرج كثيرة لحفظ الأوراق. أحدهم مثلاً للأوراق الخاصة بالأعمال المعقدة وآخر للأعمال التي تتطلب إجراءً. واحدهم للأوراق متنوعة. لأنك بذلك سوف تجعلها تمتلئ بأكوام من الأوراق غير لضرورية
- ضع نظاماً لتحديد الأولويات فيما يتعلق بـ بريدك الوارد، مثلاً، فم بتقسيمه إلى نوعين من الملفات: ب (أ) البريد الذي يتطلب إجراءً، ب: البريد الذي يتطلب قراءته فقط)

المصدر

- رجع كرس بريدك لمصدر الذي يحمل توقيعك (هذه، أمر مفيد أيضاً)



ادارة مكان العمل أنظمة حفظ الملفات

- قسم الملفات الخاصة بالعمل بحيث تتضمن
 - المشروعات التي تعمل عليها الآن
 - المهام لروتينية التي تؤدىها يومياً أو أسبوعياً أو شهرياً
 - المعلومات المطلوبة للاجتماعات مع العملاء، أفراد طاقم العمل الأساسيين
 - المعلومات التي تحتاجها في تناول يدك باستمرار (أسماء، عذوبين، أرقام هواتفات، إلخ)
- بالنسبة للمهام المتعلقة أو التي تحتاج إلى متابعة على المدى البعيد، قم بعمل ملف للتذكير، ليذكرك بما انتهى منها اصنع ملف منفصلاً خاص بكل شهر من شهور السنة، واصنع في كل منها ملفاً منفصلاً بكل يوم من أيام الشهر
- تأكد من أن ملفاتك معنونة بوضوح
- بداخل كل ملف، ضع ورقة (بلون مختلف) تصف محتوياته سوف ينهيك هذا بسرعة إلى ما يتضمنه الملف ويوفر عليك الوقت كى يساعدك على أن تقرر ما يحتاج فعلاً إلى حفظه في هذا الملف
- عندما تصنع ملفات إلكترونية، طبق نفس المبادئ التي كنت تستخدمها في تنظيم الملفات الورقية



إدارة مكان العمل

احفظ كل شيء!

نصيحة طيبة، ولكننا نعرف أن حفظ الملفات هو أكثر مهمة في العالم تصييد بـس' للمباحث مفيدة.

- قلل عدد الأدراج في مكتبك ما الذي تحتاجه فعلياً؟ إذا وجدت أنك لم تستخدم أبداً تلك الأدراج التي تشتمل على الأوراق المعلقة أو تلك التي تحتوي على الأوراق ذات الموضوعات المختلفة والتي لم تقرّر أي إجراء بشأنها، فتخلص منها إنش
- قم بعملية حفظ الملفات في الوقت الذي تشعر فيه بأقل قدر من لطاقة والحيوية في اليوم أو في لأسبوع
- حاول أن تضع كل ملفاتك في كومة واحدة ثم تعامس معها بشكل نظامي وكقاعدة. إذا رأيت إحدى لأوراق في أحد أدراجك ووجدت أنك:

لا يمكنك أن تتذكر متى كانت آخر مرة استخدمتها فيها.

- ولا تعرف متى سوف تحتاجها في المستقبل، فتخلص منها على الفور

ضع الأوراق التي تريد الاحتفاظ بها في ملف، وسجل مكانها هذا في دفتر يومياتك أو مفكرتك



إدارة مكان العمل

العمل أثناء السفر والتنقل من مكان لمكان

معظم الأشخاص ليس لديهم مكتب أو مقر ثابت للعمل، فهم ببساطة يعملون وهم ينتقلون من مكان لمكان، ويسافرون من مدينة مدينة ومن بلد لبلد. إذا كنت في نفس هذا الموقف

- اسأل نفسك "هل هذه لرحلة ضرورية فعلاً، أم يكفي خدب أو مكالة تليفونية؟"
- قم بعمل قائمة مراجعة بكل الأشياء التي سوف تحتاجها
- اترك نسخة من مخطط لرحلة في مكتبك أو في منزلك
- صم خطط بديلة للسفر لتلجأ إيهب في حالة حدوث أي مشكلات
- احصل معك باستمرار أرقام التليفونات المهمة
- دون أرقام بطاقة الائتدك في مكان آمن
- اهتم بأي أجهزة أو معدات ربما تحملها معك
- تأكد من أنك تحمل معك محولاً كهربائياً لاستخدام الأجهزة الكهربائية أثناء سفرك للخارج



إدارة مكان العمل

العمل أثناء السفر والتنقل من مكان لمكان

- قم بإعداد مكتب محمول، وادرس بأن تأخذ معك في سفرات سفارتك ومعكركم والكمبيوتر بحضني وهاتفك المحمول وأدواتك اكتبية و'خناصت
- حاول أن تتجنب غريزة التجمع (وقوف في الطوابير) في محطات ومطارات
- ستعين بالخدمات المقدمة في الفنادق لتعطي على أي مشكلات
- خذ معك ملابس مناسبة سواء للعمل أو للتزهة في وقت الفراغ
- قبل من النوم بعد سفر، تناوب وجبة خفيفة، ومرس بعض نصيرين اربضية، ولأهم أن تحاول الهدوء ولاسترخه
- وأخير، لا تفترض 'شيء'



ادارة التواصل مع الآخرين

- الاستماع الى الآخرين
- التعامل مع المكاتبات اليدوية
- رسائل البريد الالكتروني
- القرارات
- التفتت
- تنظيم الاجتماعات
- تأسيس الاجتماعات



ادارة
تسليم



ادارة
الاجتماعات



ادارة
الاجتماعات

ادارة
الاجتماعات





إدارة التواصل مع الآخرين

لماذا يعد ذلك مهماً؟

- التواصل هو قِوم الحياة في أي مؤسسة، وبدونه نصبح كأننا غير موجودين
- عدم اندي نحيا فيه هو عالم مبني على التواصل، فيمقدرون الآن لاتصال بأي شخص في أي مكان في العدم في أي وقت من اليوم
- نحن لأن نعرض نوابس من صور وأشكال لتواصل أو الاتصال منذ صروع اننهار وحتى مغيب الشمس
- ورغم أهمية اتواصل، إلا أنه لا يزب من لدهش مدى اللامبالاة التي يتسم بها البعض عند اتواصل مع الآخرين لا عجب من أن ضعف لتواصل يعد سبب رئيسياً من أسباب هدر الوقت في حياتنا
- وبسبب لتشديد على عنصر السرعة في حياتنا (والذي حل في الغالب محل الانتباه للتفاصيل)، فنحن كثيراً ما نحلق مشكلات لأنفسنا بسبب إهمال وعدم تركيزنا على طريقته توصلنا مع الآخرين، وعسى ما يجب أن نوصيه لهم



إدارة التواصل مع الآخرين

الاستماع: أهم مهارات التواصل

تشير الأبحاث إلى أننا نقضي ٧٨٠ من يومنا في التواصل مع الآخرين، وأن حوالي نصف هذا الوقت نقضيه في الاستماع. وهذا نموذج يتم الاستشهاد به كثيرًا (وهو مجهول المصدر) يقترح ما يلي

الترتيب	النسبة	الترتيب	النسبة	الترتيب	النسبة
١	٤٥ ٪	٢	٣٠ ٪	٣	١٦ ٪
٤	٩ ٪	١	٩	٢	١
الترتيب الذي يتعلم به الأطفال هذه المهارات		نسبة استخدامها عند الكبار		الترتيب الذي تتعلمها به	

لفكرة هنا هي أن الاستماع هو أول مهارة تتعلمها ونحن أطفال، وهي أكثر المهارات استخدامًا، ولكنها لا تُمنح، لا أقر قدر من الاهتمام في المدارس ولا تنس أن ثمة فرقاً كبيراً بين السمع والاستماع



إدارة التواصل مع الآخرين

لماذا لا نستمع إلى الآخرين؟

- معظم الناس يسمعون بعضهم لبعض، ولكن قسّمين منهم هم من يستمعون فعلاً ولأخطاء اشائعة في هذا الموضوع تتضمن
 - سرعة التفكير يستطيع العقل أن يفكر أسرع مما يستطيع الناس التحدث، ومن ثم يكون لدينا الكثير من الوقت لننتقد ما يقوله الآخرون ونخطط لاستجبتنا له
 - "لقد استمعت إليك بالفعل" "لقد حرمت أمري" "ماذا يتعين عليّ إذن الاستماع لك؟"
 - عوامل خارجية تشتت الانتباه الهواتف، محادثات أخرى، إشارات
 - عدم الانتباه عندما نسمع كلاماً غريباً لا نستطيع فهمه
 - الرغبة في الكلام ومن ثم النزوع لمقاطعة المتحدث
 - سماع ما نتوقع سماعه في المحادثة، بدلاً من الانتباه للرسالة المقصودة
 - لفش في وضع أنفسنا في موقف الآخرين
 - اعتقادنا أننا نعرف ما الذي يتحدث عنه الآخرون
 - لإصبعنا إلى لكتبت ولكن مع هذا لمشاعر ولعوظف محبوة وراءها
- من يبدو أي من هذه لأخطاء مألوف بالنسبة لك؟

تذكر أن معظم الأشخاص الذين نتعامل معهم ليسوا مستمعين جيدين.





إدارة التواصل مع الآخرين أنواع مختلفة من الاستماع

- حتى تستمع للطرف الآخر، يجب أن تمنحه كل انتباهك واهتمامك
- نحن نستمع للآخرين لأسباب كثيرة، على سبيل المثال لكي
نبدو مهذبين

نحصل على معلومات محددة

(مثلاً: اتجاهات أو تعليمات)

نعرف المزيد عن المتحدث أو عن الموضوع

نتفهم موقف الشخص الآخر أو أفكاره

نكتشف الحبط فيه بقوله الطرف الآخر

نتعلم أفكاراً وأساليب جديدة



يجب أولاً أن تعرف بوضوح ماذا تستمع إلى الطرف الآخر، ثم تعلم
بعد ذلك أن توليه انتباهك.





إدارة التواصل مع الآخرين

كيف تستمع للآخرين؟

يجب أن تدرك في البداية أن الاستماع للآخرين مهمة صعبة، ومهارة لم يتدرب معظمنا عليها. حاول أن

- تتذكر أنك بحاجة إلى أن تولي اهتمام وانتباهك للاستماع، باعتباره مهارة نشطة
 - ملاحظ جيد، كوسيلة تساعدك على للتذكر
 - تخطط لأن تخبر شخص آخر به سمعته، بهذه الطريقة سوف تذكره بشكل أفضل
 - تكون حاضراً بذهن انتباه وأظهر اهتمامك به بقوله الصرف الآخر
 - تجمع سوكت مسجماً مع سلوك محدثك (وهو ما يطلق عليه الألفة، أو التعاطف) وإذا كنت تتحدث مع الصرف الآخر على الهاتف، فحاول أن تجاريه بنفس إيقاعه، بسرعة أو ببطء
 - تسيطر على مشاعرك. حين لم تفعل، فسوف تحول بينك وبين الاستماع الفعول للآخرين
 - تجنب مصادر تشتيت الانتباه.
 - تكون على دراية باللحظة التي يبدأ عقلك عندما يهوج بأفكار أخرى تصرفك عن إصغاء الكامل
- الاستماع للآخرين مهارة وهبة في نفس الوقت، فامنحها بكرم وسخاء.



إدارة التواصل مع الآخرين

كيف تستمع للآخرين؟

- يجب أن تترك عادتك (السيئة) وتعرف بها هل هناك بعض الأشخاص لا تستمع إليهم مطلقاً؟
 - تنبه لبقوة الآخرين وأظهر اهتمامك به (لا تصغى) كلماتهم فقط، ولكن حاول أن تلتقط مشاعر واحواضهم لاستترة حلفتهم).
 - استخدم كل حواسك للاستماع إلى ما لدى الآخرين من
 - أفكار (كل ما يقولونه من كلمات)
 - مشاعر (كيف يعبرون عن أفكارهم)
 - نواياهم (هل كان هناك ما يخططون لفعله)
 - عبر عما تعتقد أنهم يحاولون قوله جرب
 - اختبار الفهم "ما الذي تقصده بقولك ؟"
 - التلخيص "ما تقوله إذن هو"
 - وأخيراً، الطريقة الأكثر وضوحاً هي أغلق فمك، ولا تتكلم
- الاستماع الفعال سوف يوفر لك الوقت.





إدارة التواصل مع الآخرين

توجيه الأسئلة

توجيه الأسئلة (كوسيلة لقياس فهمك) هو إحدى طرق التي نوضح بها أنك تستمع لطرف الآخر يمكنك أن توفر الوقت من
تصرح أسئلة زكية تجعلك تحصل على معلومات التي تبحث عنها

الأسئلة المغلقة (مثل "هل نجد هذا الكتاب مفيداً؟") تجعلك تحصل
على إجابة واحدة

الأسئلة المفتوحة (مثل "كيف نجد هذا الكتاب مفيداً؟") تؤدي إلى
إجابات كثيرة محفزة وهذه الأسئلة عادة ما تبدأ بكلمات مثل "من"،
"ما"، "لماذا"، "متى"، "أين"، "كيف"

لا تقل من شأن مهارات توجيه الأسئلة والوقت الذي يمكن توفيره
من خلالها





إدارة التواصل مع الآخرين

كيف أصبح الهاتف يسيطر على حياتنا

أصبح الهاتف يسيطر على حياتنا لأننا نشعر بوجود "أن نكون متحدين للآخرين على مدار ٢٤ ساعة في اليوم ولو لم نتحرك، فمثلاً، إذ قضيت ١٠ من يومك في التحدث على الهاتف، فإن ذلك يعادل:

٦ ثوانٍ كل دقيقة

٦ دقائق كل ساعة

٤٠ دقيقة كل يوم

٣,٥ ساعة كل أسبوع

٥٠ يومًا على يومين كل شهر

٢٤ يومًا كل سنة

وبعض الاكتشافات لتكنولوجيا الحديثة، مثل البريد الصوتي ونظم تحديد الخيارات، قد زلزل العنصر البشري من الاتصالات الهاتفية. الأمر الذي يمكن أن يسبب التأخيرات والإحباط





إدارة التواصل مع الآخرين

مميزات وعيوب الهاتف

المميزات

- عملي - سهل الاستخدام - في أي وقت - وفي أي مكان
- أكثر ملائمة لشخصية من الكتابة
- يعطي مردوداً أو استجابة فورية
- اقتصادي: يمكنك إجراء مكالمات كثيرة في وقت قصير
- في لحظات لصرفة، يمكن أن يكون أسرع من البريد الإلكتروني
- مكسبة ذهنية في توقيت جيد يمكن أن توفر وقتاً قيماً

العيوب

- يقتصر إلى لحوث غير لفظية التي يوفرها التواصل وجهاً لوجه
- غالباً ما يكون لتلقي غير مستعد
- يمكن أن يكون مكثفاً ومضيق للوقت إن لم تكن مخلصاً في الحديث
- يمكن أن يقاطع حياتك ويسيطر عليها
- يمكن أن يسرق الآخرون اسمع (وخصوصاً عندما تستخدم اهااتف المحمول)، ولذلك يجب أن تحذر حتى لا تقدم لأقرباء، أو المارة معلومات شخصية عنك أو خاصة بعملك



إدارة التواصل مع الآخرين استخدام الهاتف في العمل

- أول نقطة يجب لإشارة إيجاب هي أن تستخدم الهاتف فقط عندما تحتاج إلى ذلك. نذكر أيضاً أنه عندما تستخدم الهاتف لأغراض العمل، فإن الآخرين سوف يكونون انطباعاً عنك وعن شركتك وعن لطريقة التي تدير عيشت بها.
- إذا كان من الممكن، قم بنجميع المكالمات الهاتفية التي يجب أن تجريها وخصص وقتاً لذلك.
 - كن مستعداً جهر المعلومات بحيث تكون متاحة لديك في حالة إن هاتف أحد للسؤال عن شيء.
 - تكلم بوضوح وبطء.
 - عندما تجري مكالمة هاتفية، كن مستعداً لاحتداد أن يرد عليك جهر لرد الآلي أو سيريد الصوني.
- وبشكل عام، استخدم الهاتف لإقناع الطرف الآخر عندما يكون موقفك أقوى من موقفه (فالهاتف يقلل من تدخل لعموظك ويزيد من موضوعية عند مناقشة مهمة انني أنت بصددهما) ولكن في حالة إن كان موقفك هو الأضعف، فتجنب استخدام الهاتف.



إدارة التواصل مع الآخرين

أساليب جيدة لاستخدام الهاتف

- استخدم عبارة ترحيب، تقدم فيها نفسك وامكن الذي تتحدث منه
- لا تقل فقط "مرحباً"، أو "استظر"
- راقب سلوكك أثناء التحدث، فمثلاً، تجنب أي إشارات تدل على أنك تتحدث إلى الآخرين عندما يكون من المفترض أنك تستمع إلى الطرف الآخر
- استخدم صوتك لتصنيف معنى خاص من خلال نغمة وحدة وطبقة صوتك
- لا تخش أن تخبر محدثك أن أممه وقتاً محدداً للكلام، وانترم بهذا الوقت
- تجنب الرب على الهاتف أثناء تناوبك للصعود
- تذكر أن الطرف الآخر لا يستطيع رؤيتك. وأرسلتك ستصه من خلال كمالاتك (١٨)، وببرة صوتك وطريقتك في الكلام (١٨٢)
- عندما تتحدث على الهاتف، جالس معتدلاً أو قف، وهذا هو الأفضل. (بهذه الطريقة تصحح أكثر يقظه وتهيأه)
- لا تمسك قلبك بفمك مثلاً وأنت تتحدث
- انقسم (فالانقسام تنعكس على صوتك)
- ركز على ما يقوله الطرف الآخر
- جد ملاحظات حول النقاط الأساسية (ستعين بقدرة عقلك على ملاحظة وتنبع لأفكار شديدين ما يفيد)
- لا تفعل أشياء أخرى أثناء المكسة وقاوم رغبتك في الإمساك بالفلم و برسم بعيت
- أجب على الهاتف بسرعة، ولا تتركه يرن كثيراً



إدارة التواصل مع الآخرين وضع نظام لرد المكالمات الهاتفية

- هناك أوقات سينعس عليك فيها أن تحبر الآخرين عن مكالمات التي تتوقعها في غيابك في هذه الحالة، قم برعصتهم فكرة عن صبيعة هذه المكالمات.
 - سبب أهمية هذه المكالمات
 - ما هو موضوعها
 - ما الذي يقولونه/كيف يتعاملون معها
 - من الذين لا ترغب في التحدث إليهم. ولماذا
- إذا طلبت من أحد أن يعود للاتصال بك في وقت محدد. فتأكد من أنك ستكون موجوداً في هذا الوقت
- إن قمت برد مكالمة هاتفية ولم تجد لشخص المقصود، فلا تشعر بأنك مضطر إلى الاستمرار في المحادثة طال أنه غير متواجد باستمرار
- استخدم الوسائط التكنولوجية الحديثة مثل خاصية الاستمر. وجهاز الاستدعاء لآلي. ورسائل النصية، وخدمات رد مكالمات عند ترك رسالة لأحد الأشخاص:
- ستمنع إلى التعييدات على جهاز ارد لآلي قبل أن تترك رسالتك
- تكلم بشكر أيضاً مما تكلم به في اعتاد. خاصة إذا كنت تترك به رقمًا ليتصل بك عييه
- ضمن في الرسالة تعريف بك وكذلك سبب الاتصال
- جع رسالتك قصيرة حتى لا تتجاوز لمدة المحددة قبل أن تنهيه



إدارة التواصل مع الآخرين

أفكار لإدارة مكالماتك الهاتفية

- إذ طلب منك المتحدث أن تنتظر، فاسأله كم سيستغرق ذلك
- استخدم نظاماً للتعامل مع كل مكالمات الواردة (سيخدمها صورك أمم لعملاء)
- استخدم البريد الصوتي لمساعدتك على إدارة وقتك، ولكن لا تفرد في استخدامه، فمن يتصلون بك سيفضلون التحدث إلى شخص لا إلى آلة.
- قبل أن تجري اتصالاً هاتفياً، حدد ما الذي ستقوله وتحدث في صلب الموضوع مباشرة
- تجنب الكلام عن حبة لطقس (عسى سيبين المثال "كيف حال الطقس عندهم؟")، وقل من الحوارات الاجتماعية
- إذا كن هناك عدة مكالمات هاتفية غير ملحة عليك أن تقوم بيجرائها، فقم بتجميعها معاً وقم بيجرائها قبل الغد، مباشرة أو قرب نهاية يوم العمل، ففي هذه الأوقات، يكون لأشخاص أكثر حرصاً على الوقت وأقل ميلاً للتحدث بشكل مطول
- لا تنس أن الهواتف لمحمومة رغم أنها مفيدة وملائمة- تكلفك الكثير
- أخيراً، إذا أنهيت كلامك في العمل ولكن المصروف الآخر تابع لكلام (عن وظيفته أو عن أسرته أو مشكلاته)، فحاول أن تقطع المكالمة بينما تواصل حديثك (وهذه وسيلة فعالة بحق!)



إدارة التواصل مع الآخرين

ثورة البريد الإلكتروني

المميزات

يبدو أن البريد الإلكتروني، وكذلك الهواتف المحمولة والرسائل النصية، قد أصبحت تسيطر على حياتنا فعن طريق البريد الإلكتروني يمكنك:

- الاتصال بالآخرين والتواصل معهم بسرعة. مع إمكانية تلقي استجابة سريعة منهم
- التوجه مباشرة إلى الأشخاص المهمين
- عبور القدرات وتخطي المناطق الزمنية
- نشر معلومات إلى عدد كبير من الناس بسرعة وسهولة
- إرسال ملفات البيزنس والصور
- التحكم في وقتك بشكل أفضل لأنك تختار الوقت المناسب للرد
- الاتصال بالآخرين والتواصل معهم بطريقة أسرع من البريد العادي وأكثر ملاءمة من الفاكس





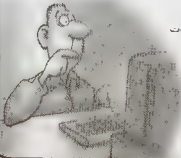
إدارة التواصل مع الآخرين

ثورة البريد الإلكتروني

العيوب

إذا وضعنا المميزات جانباً، فإن البريد الإلكتروني يمكن أن يكون

- خيراً بعضياً (لا بد من استخدام الهاتف، فهذا هو الإجراء الأسرع في الغالب)
- أسلوب يستخدمه بعض الأشخاص لخدمة أنفسهم، وذلك عن طريق إرسال نسخة من الرسائل إلى الجميع
- وسيلة لتأجيل اتخاذ قرارات، فبعض يفرح بصرح تسئلة أو يثير موضوعات
- مريب، ما لم يكن هناك نظام للتعامل مع الرسائل التي تصلك من خلاله
- مكلف (أصبح جميعاً لأن يستخدم لوحة المفاتيح في الكمبيوتر بمستويات مختلفة من المهارة، وأهلك استخصص الوظيفي)
- وسيلة لتشجيع الانتباه، خاصة إذا كان الكمبيوتر يصدر صفيراً في كل مرة تصلك فيها رسالة
- مسبب للضغط والتوتر، لأن الآخرين يتوقعون منك ردّاً فورياً على رسائلهم





إدارة التواصل مع الآخرين التعامل مع رسائل البريد الإلكتروني

نصائح التي تقدم حول التعامل مع لأحدهم للوقاية (مثل الانتباه، منها جميعاً دفعة واحدة)، لا تنطبق دائماً على الاتصالات الإلكترونية. فرسائل البريد الإلكتروني تترككم بسرعه كبيرة، وبذلك علينا أن نجد طرق جديدة للتعامل معها وفيما يلي بعض النصائح المفيدة:

- صبح نظاماً ثابتاً للتعامل مع رسائل البريد الإلكتروني التي تتلقاها، على سبيل المثال، خصص وقتاً محدداً سنو كل يوم (في الصباح الباكر، بعد الغداء، في آخر اليوم) سوف يضمن لك ذلك وقتاً جيداً للرد ويمنع ترك الرسائل لديك
- اقرأ عناوين الرسائل بسرعة وقرر عني الفور أي الرسائل ستقوم بحذفها. ورغم أن هذا قد لا يكون سهلاً في أيدينا، إلا أنه مع الممارسة سوف تجد أن عنوان الرسالة والتفاصيل الخاصة به يرسس سوف يعطيك إشارة يمكنك من تحديد هل الرسالة مهمة أم أن من الممكن تجاهلها
- قم بطبوعه الرسائل الطويلة والمهمة فقط إن قراءة رسائل البريد الإلكتروني وهي على الشاشة يمكن أن تكون عملية صعبة، ولكن لا تقم بطبوعه كل الرسائل التي تتلقاها، ولكن طبع فقط تلك التي تحتاج إلى وقت سرستها ولرد عليها
- قم بإدخال، مجلدات ليقم تحويل أي رسائل غير مهمة وغير مرغوبة إليها



إدارة التواصل مع الآخرين

التعامل مع رسائل البريد الإلكتروني

- قم بتنظيم رسائل البريد الإلكتروني التي تصلك
 - قم بإنشاء مجلدات وساعات تصنيف الرسائل
- قم بإداء المهمة الأكثر سهولة أولاً
 - عندما تقرر التعامل مع الرسائل التي تلقيتها، حدد أولاً الرسائل التي يمكنك التخلص منها. ثم افعل ذلك
- اجعل ردودك على الرسائل قصيرة وفي جوهر لموضوع
 - حاول أن تستخدم في رد عبارات بسيطة (على سبيل مثال نعم، لا، أوافق، آسف) تذكر أن قرعة انصوص على الشاشة ليست سهلة دائماً
- تجنب تكرار تبادل الرسائل
 - عندما تجد أن الرسائل يتم تبادلها بشكل متكرر جيئة وذهاب مع جهة ما، تذكر أن تجعلك رسالتك واضحة دائماً وفي صميم الموضوع
- التخلص من الرسائل القديمة
 - قم بإنشاء مجلد للأرشفة وضع فيه الرسائل القديمة



إدارة التواصل مع الآخرين

إرسال رسائل البريد الإلكتروني

هل الرسالة مهمة ويجب أن ترسلها أم لا؟

- هل ذات صلة بالأشخاص المرسل إليهم (خصوصاً إن كنت تبعث بها إليهم لحماية نفسك)؟
- هل تكرر شيئاً يعرفه الآخرون بالفعل؟
- هل إجراء مكية هاتفية سيكون أكثر فعالية من إرسالها، خصوصاً لإيجاد لألفة المطلوبة مع الآخرين في البداية؟
- هل تبعث بهذه الرسالة لتحمي أحد الأشخاص (نفسك مثلاً) وليس كمحاولة منك لتحقيق أو إنجاز شيء ما؟

هل الرسالة صوبلة/عامضة للغاية؟

- هل يمكن تلخيص المعلومات التي تتضمنها الرسالة في نقاط قليلة؟
- هل الإجراء المتوقع ونوقيته موضحان في الرسالة؟ إن لم يكن الأمر كذلك، فقم بتوضيحه، أو لا ترسل الرسالة على الإطلاق
- هل قمت بتضمين رقم هاتفك في الرسالة بحيث يستطيع الطرف الآخر الاتصال بك إن كن يفصل ذلك؟



إدارة التواصل مع الآخرين

إرسال رسائل البريد الإلكتروني

تجنب امواعيد للنهاية السخيفة.

- ليس من المعقول بشكر عدم أن ترسل رسالة بالبريد الإلكتروني في نهاية اليوم وطلب من الطرف الآخر أن يرد عليك في صباح اليوم التالي. إرسال الرسالة إلكترونياً لا يجعل لرد عليها أولوية ملحة لدى الطرف الآخر.
- عندما تكون بحاجة إلى رد عاجل على رسالة، اتصل بالطرف الآخر قبل أو بعد إرسالها له.
- بيرة ارسالة مهمة تجنب لرسائل للتهبة
- ارسالة للتهبة هي رسالة ابريد إلكتروني التي ترسل بهدف انتقاد الطرف الآخر أو اسخرية ولتهكم منه قد يشعر أحدهم برغبه في إرسال رساله كهده. ولكن مهما كانت هذه برعية شديدة، قم بمقوضها ولا ترسل هذه لرساله كذلك عند الكتابة باللغة (إنجليزية). تجنب استخدام بحروف الكبيرة، فاستخدمها يغطي نبرة عدونية على الرسالة.
- إذا أردت أن ترسل ملحوظة تذكيرية، فحرب الاتصال لهااتف
- لا بأس في استخدام لغات مختصرة وأسلوب موجز، ولكن عى أن ترحع النبرة تكلية للرسالة
- لا ترسل قواعد لغاتية كقواعد الضحية مثلاً. فخصص الكتابة والأخطاء لهجائية تبعث برسالة عنث
- جع رسالتك قصيرة وموجزة، ولكن بشرط أن تتضمن كل المعلومات التي يحددها الطرف الآخر لتصرف أو الاستجابة
- بشكر (وكن حذر من أن ترسل الكثير)
- اقرأ رسالتك قبل أن ترسلها وفكر لو أن أحد أرسلها إليك. هل ستشعرك بالسعادة؟
- عبارات مثل "من فضلك" و"مع الشكر" يضيف إلى رسالتك بعض الكلمات فقط. وكنها تعني لكثير



إدارة التواصل مع الآخرين

القراءة بفعالية

إذا كنت تعمل في وظيفة تتطلب منك قراءة الكثير، فمعرفة كيف تقرأ وتعلم بعض الأساليب البسيطة للقراءة بفعالية سوف يوفران لك قدراً كبيراً من الوقت.

قراءة بفعالية ..

- تحسين تركيزك
- تحسين أخذ الملاحظات والتذكر
- وهذا يؤدي إلى فهم أفضل، وإلى زيادة لفظة على تذكر الحقائق، وإلى استخدام أفضل لوقت.
- وبخطوة أخرى في طريق القراءة الفعالة هي أن تحدد ما يجب أن تقرأه وفي مجال العمل، نجد أن هذا الأمر تحكمه عادة أولويات الوظيفة، فقرة كـ شيء بالنقصين يمكن أن تكون مصيعة لوقت
- نقتصر المواد الموجودة على مكتبك أو على شاشة الكمبيوتر ما الذي تحتاج فعلياً إلى قرأه؟
- كن حاسماً إذ لم تكن مصحراً لقراءة شيء ما، فلا تقرأه
- ثم يأتىء ملف مستقل تصعب فيه المواد لنني عليك أن تقرأه، ولكن فعل ذلك فقط إذا كنت تعرف أنك ستتمكن من أن توبه انتباهك. والا سيضاف هذا ملف إلى غيره من ملفات لنني ترحم مكتبك



إدارة التواصل مع الآخرين

القراءة بشكل أسرع

عندما تجد أمامك مادة مطولة يجب عليك قراءتها، اسأل نفسك في المقام الأول هل لديك الشخص الذي يجعلك ترغب في قراءتها أم لا؟ إذا كان الأمر كذلك، فمن لديك الوقت الكافي لقراءتها وستعيدها؟ استعرض المادة التي يجب عليك قراءتها، وذلك من أجل تجهيز عقلك لقراءتها وتصنيفها. قم بإلقاء نظرة سريعة على النص وحدد هل هذه المادة:

- مهمة وفي هذه لحظة عليك بقراءتها كاملة
 - قليلة لأهمية قم بإلقاء نظرة سريعة عليها ثم حفظها
 - غير مهمة، قم بتجاهلها كلية
- إذا قررت قراءتها كاملة، فحدد أهدافك من وراء ذلك على سبيل المثال
- هل سنقرؤها ونقوم بحفظها لاستخدامها في المستقبل؟
 - هل نتوقع أن توجه لك أسئلة أو استفسارت عن محتوياتها؟
 - هل سنعين عليك أن تكسب تقريراً عنها؟
- سوف يؤثر هذا على حماسك وأسلوبك في القراءة.



إدارة التواصل مع الآخرين

تحسين سرعتك في القراءة

هل تستغرق وقتاً طويلاً في قراءة المستندات أو الأوراق وتجاهد لفهم الكلمات، وعندما تنتهي من القراءة لا تستطيع أن تتذكر ما كان موضوعها؟ لو كان الأمر كذلك، يجب عليك أن تفكر جدياً في تحسين مهارتك في القراءة. وأساسيات هذه المهارت هي:

- معرفة لطريقة التي تعمل بها العينان فيعينان تقفزان من كلمة لكلمة في سلسلة من الحركات لقصيرة وغير المناسقة في العالب. ولا تناسبان بسلاسة ونوعية فوق النص كما قد تعتقد.
- فهم طريقة الإنشاء الجيد للنصوص المكتوبة. وبالتالي تستطيع أن تتخطى الكلمات والمعقّرات الأساسية في النص الذي تقرأه.
- معرفة لما تقرأ مادة معينة في المقام الأول (لأنه يهتمين حيث قراءتها أم لأنك ترغب في قراءتها؟)
- تقرير ما يجب لا يجب أن تقرأه، وتحسين تنظيمك الشخصي، وذلك بأن ستطو مكتبتك من كل ما عليه من مصادر التشتت، وتجلس جلسة مريحة.



إدارة التواصل مع الآخرين

أساليب القراءة السريعة

هناك بعض الأساليب البسيطة التي يمكن أن تحسن سرعتك في قراءة بشكل ملحوظ وتجعلك تستوعب لمعلومات بشكل أفضل.

• حركات العين

- استخدم أصبعك أو القلم كمرشد لعينيك وهم يتحركن فوق النص
- لا تركز أو تحاول أن تفهم كل كلمة
- ركز على الأفعال والأسماء وتجاهل معظم الكلمات الأخرى
- لا تقرا الكلمات كلمة كلمة ولكن قراها في صورة مجموعات

• أساليب الإظهار

- استخدم بطاقة لتظهر السطور واحداً واحداً
 - لا ترجع إلى ما قرأته مرة ثانية
- إذا كانت هذه عادة لك، فليكن لاقتراح لسبق ولكن بطريقة عكسية
- استخدم بطاقة تغطي السطر أو انظر بعد قراءته له





إدارة التواصل مع الآخرين

أساليب القراءة السريعة

- تغلب على العقبات الذهنية
 - يجب أن تثق بأنك قادر على أن تفهم بشكل أسرع. فبهذا الأمر ممكن. وسأنت سوف تحسن قدرتك على الفهم والتركيز
- ستخدم أساليب مختلفة
 - لقراءة سريعة (٣٠٠ ٨٠٠ كلمة في الدقيقة) بفهم مدّة للقراءة بنسبة ٦٠، ٧٠، بالتركيز على الكلمات/ العبارات
 - مسح تصفح للنص (٦٠٠ ١٠٠٠ كلمة في الدقيقة) لمعرفة الفكرة العامة وتحديد موضع المعلومات المهمة
- الممارسة
 - كلم فرقت أكثر، تحسنت مهارتك في القراءة أكثر وتحسنت مع فهم مفردك اللغوية وما كنت حصيلتك اللغوية غير جيدة، يمكن أن تسعين بقبول وجعله في متناول يدك دائماً (ربما يبعث ذلك سرعتك في القراءة في البداية، ولكن حصيلتك اللغوية سوف تزداد بشكل كبير)

من الممكن لأساليب القراءة السريعة أن تحسن من سرعتك في القراءة بشكل هائل. وفي النهاية، سوف توفر لك الكثير من الوقت.





إدارة التواصل مع الآخرين عادات القراءة الجيدة



- اجلس بطريقة مريحة أثناء القراءة، ولكن لا تجعلها مريحة أكثر من اللازم
- أمسك الكتاب أو الأوراق التي تقرأها بزاوية ٤٥ درجة وعلى مسافة متساوية بين عينيك والكتاب
- حافظ على المكان الذي تعمل فيه نظيف ولا سوف تتشتت عيناك
- حدد قدراً معيَّداً من الوقت يجب أن تمضي فيه ما تقرأه
- رتب لأشياء التي ستقرأها حسب الأولوية
- بحث عن الأفكار الأساسية في الجمل الأولى ولأخيرة في الفقرات

قلل من الملوثات التي يجب عليك قراءتها،
وتخلص من قوائم البريد غير المرغوب فيها.





إدارة التواصل مع الآخرين

الكتابة: حدد بوضوح لماذا تقوم بالكتابة

رغم أننا الآن نكتب باستخدام اوسائ الإلكترونية أكثر مما نكتب بالأقلام العادية، إلا أنه لا يزال من غير المبرر أن ننسى قواعد الكتابة. ونحن نكتب من أجل:

- نقل الأفكار والمعلومات
 - تغيير الأفكار
 - إقناع الآخرين أو التأثير فيهم
 - الحصول على أفكار كرد على ما نكتبه
 - تسجيل الأفكار والحقائق
 - تسليّة الآخرين وإمتاعهم
- لأنس القاعدة الأساسية في الكتابة (اجعل ما تكتبه بسيطاً وموجزاً)
- استخدم جملاً قصيرة (أقل من ٢٠ كلمة)
 - استخدم كلمات بسيطة وقصيرة وتجنب لمصطلحات المعقدة
 - تحرر من الحشو والكلمات غير الضرورية
 - اجعل الفقرات قصيرة واربط كلا منها بفكرة رئيسية
 - جمع الخطابات/المذكرات/التقارير قصيرة

حدد بوضوح لماذا تقوم بالكتابة في المقام الأول





إدارة التواصل مع الآخرين

تنظيم كتاباتك

- قرر ما تريد أن تقوله
- ضعه في تدبع منطقي
- كتب كل خطوة في فقرة مستقلة
- حدد الموضوع على الورق
- جعل الجمل قصيرة وفي صميم الموضوع
- احسب ما تكتبه بالاقتراعات التي تراه مناسبة
- استخدم علامات الترقيم ليصبح ما تكتبه مفهوم
- استخدم كلمات بسيطة وقليلة

ضع في حسدك انك يمكن ان تستغرق في كتابة خطاب مثلاً وقتاً أكثر مما كنت تتصوره





إدارة التواصل مع الآخرين

قواعد أساسية لكتابة التقارير

ضع في اعتبارك لأشياء التالية

- ما الهدف من التقرير؟
- من الذين سيقومون بقراءته؟ (هل هذا شخص غيرهم ربما يقرأونه؟)
- ما الذي يعرفونه عن الموضوع؟
- ما الذي يمكن أن يسمعون من فهم قبول التقرير؟
- لماذا سيقومونه؟
- متى، أين سيتم قراءة التقرير؟
- هل يستحق ما سيأخذ من وقت وجهود؟

للمرة الثانية ... كتابة التقارير تستلزم وقتاً، ولذلك لا تكنب تقريراً إلا إذا كان مهماً وضرورياً بالفعل.





إدارة التواصل مع الآخرين

هيكل للتقارير

إذا قررت أن هناك ضرورة لكتابة أحد التقارير، فاتبع ما يلي

- جمع كل المواد والمصادر اللازمة لكتابته
- حدد الأجزاء الرئيسية في التقرير
- اختر لاحقاً وقم بتجميعها تحت العناوين الرئيسية
- حدد التخطيط الذي ستضع تقريرك فيه من حيث .

— العنوان

— المحتويات

— مدخل التوضيات

— متن للتقرير

— الخاتمة

— الملاحق



إدارة التواصل مع الآخرين

نصائح لكتابة التقارير

- إن كان التقرير يستحق أن تكتبه ، إذن فهو يستحق أن تكتبه بشكل جيد
- استخدم أسلوباً مناسب (على سبيل أمثال لا تستخدم المصطلحات المعقدة والغريبة إذا كان لتقرير معدٌ لغير المتخصصين)
- الصورة تساوي ألف كلمة ، ولذلك ضع في اعتبارك أن تستخدم الأشكال التوضيحية متى كان ذلك مناسباً
 - الرسومات البيانية
 - الجداول
 - الصور
 - الخططات

حاول ألا يزيد تقريرك عن صفحتين
من الحجم A4.





إدارة التواصل مع الآخرين الاجتماعات: هل هي استخدام جيد للوقت؟

الاجتماعات التي ندار بطريقة جيدة يمكن أن تكون طريقة فعلة تمكنك من

- توصيل رسالة إلى مجموعة من الأشخاص
- التعرف عليهم
- حل المشكلات
- الحصول على معلومات من تجارب الآخرين
- التخطيط واتخاذ القرارات
- بناء فرق العمل
- ولكن غالباً ما تكون الاجتماعات مسببة للإحباط، لأنها
- تتكرر كثيراً
- تعقد بدون هدف حقيقي
- تكون صوية جداً (يجب أن يستمر الاجتماع ساعة واحدة كحد أقصى)
- تصبح فرصة عظيمة للشخص الثوار
- تنم عن انقلاص من القرارات فقط
- تجعل القضية لياشرة معقدة
- كثير ما تعرقل الأمور

إذا كنت لا تعرف ما تريد أن يسفر عنه
الاجتماع، فلا تعقد.





إدارة التواصل مع الآخرين الاجتماعات مكلفة

لأرقام لزيادة مبنية على أساس سنة عمل مكونة من ٢٤٠ يومًا، على اعتبار أن يوم العمل يعدل ٨ ساعات في بعض الثقافات، يكون أسوء العمل أقل، ولكن مع الاتجاه نحو التعاقد والعمل لحر، تصبح ساعات العمل أكثر غلًا

الوقت المخصص	مؤشر	مؤشر	مؤشر	مؤشر	مؤشر	مؤشر
٥٠,٠٠٠	٤٣	٢١٧	٤٣٤	١٣,٠٠	٢٦,٠٠	٢٠٨,٠٠
٤٠,٠٠٠	٣٥	١٧٣	٣٤٧	١٠,٤١	٢٠,٨٣	١٦٦,٦٦
٣٥,٠٠٠	٣٠	١٥٢	٣,٠٣	٩,١١	١٨,٢٣	١٤٥,٨٣
٣٠,٠٠٠	٢٦	١,٣٠	٢,٦٠	٧,٨١	١٥,٦٣	١٢٥,٠٠
٢٥,٠٠٠	٢٢	١,٠٨	٢,١٧	٦,٥١	١٣,٠٢	١٠٤,١٦
٢٠,٠٠٠	١٧	٠,٨٧	١,٧٤	٥,٢١	١٠,٤٢	٨٣,٣٣
١٥,٠٠٠	١٣	٠,٦٥	١,٣٠	٣,٩٠	١٠,٨٠	٦٢,٥٠
١٠,٠٠٠	٨	٠,٤٣	٠,٨٦	٢,٦٠	٥,٢٠	٤١,٦٦

الوقت مكلف. اجعل الاجتماعات حوارك الأخير وليس الأول.





إدارة التواصل مع الآخرين

الاجتماعات الناجحة

سمات الاجتماع الناجح هي

- هناك من يديره أو يتولى رئاسته
- يبدأ في موعده المحدد
- له غاية أجندة واضحة، مع استعداد الحاضرين له
- يلتزم الحاضرون بتصميم موضوعه وناقشته تكون مناسبة لهذا موضوع
- له إطار زمني محدد (وقت بدايته و تنتهائه محددان بوضوح)
- أولوياته متفق عليها، ويبدأ الجميع فيه جهداً للوصول إلى اتفاق
- انقاطعت التي تحدث خلاله قبيلة
- يقوم مديره بتخصيص مناقشات منتظمة مع استعداد الجميع للاستماع
- سرعة إعلان نتائج وتنفيذ قراراته وتوصياته



إدارة التواصل مع الآخرين

التخطيط للاجتماع

يجب أن تقرر الأمور التالية مقدماً:

- الهدف من الاجتماع: هل هو عقداء معيوبة أم تبادل معرفة أم حل مشكلة أم التدوير؟ إن لتخطيط إلى جانب القيادة، هو عنصر أساسي في الاجتماعات الناجحة
- من الذين يجب عليهم حضور الاجتماع؟ لا تدع أشخاصاً إلى الاجتماع إذا كان موضوعه غير ذي صلة بهم أو إذا كان حضورهم لن يفيد (أقصى عدد للحاضرين هو خمسة عشر شخصاً، على أنه إذا كان لعدد ٧ ١٠ ستكون أسيطرة على الاجتماع أفضل)
- من هم المطلوب منهم أن يسهوا في الاجتماع إسهاماً خاصاً، إن كان هناك أحد مطلوب منه ذلك في الأساس؟ فإذا كنت تريد إسهاماً خاصاً من بعض الأشخاص، فأخبرهم بذلك مقدماً، بحيث يعرفون ما هو المطلوب منهم، وكم من الوقت سيكون متاحاً لهم في الاجتماع.
- ما الذي سيتم مناقشته في الاجتماع؟ ولماذا؟ ومتى؟ وكيف؟ (انظر الصفحة التالية حول وضع أجندة الاجتماع والالتزام بها)
- أجندة الاجتماع (قائمة بالنقاط التي سيتم تغطيتها) للاجتماعات الرسمية وغير الرسمية يجب أن تتأكد من أن الحاضرين يمكنهم فهم أجندة الاجتماع جيداً كما يجب أن تجعل أجندة الاجتماع بسيطة ويمكن الانتهاء منها بسهولة (أجندة الاجتماع المكنظة بالموضوعات تود ضغوطاً وتجعل لمناقشات لا تتم بهدوء)



إدارة التواصل مع الآخرين

تحضير أجندة الاجتماع

- لأشخاص لديهم توجه مهم لدعوة حضور الاجتماع سوف يرغبون في معرفة موضوعه وحلف ما يظهر من عبء وسريته وقت كافيًا للاستعداد له. فم بتنظيم 'أجندة الاجتماع في تدبج منطقي باتباع ما يلي
- بالنسبة لكل منهم في 'أجندة، قرر من هو لإعطاء معلومات أم لاستكشاف بعض الأشياء، أم لاتخاذ إجراء، أم التواصل، أو قرر، وقرر أيضًا الوقت المخصص لكل بند منها
- عس على خلق حساس بالإنجاز وذلك بأن تضع البنود لسهولة القصيرة في بداية الأجندة
- صع بنود لأكثر صعوبة في المنتصف حيث يكون اجمع في قمة تيقظهم
- ترك البنود الخاصة بتقديم معلومات فقط في النهاية
- اجعل بندين الأول ولأخير في 'أجندة الاجتماع يهدف موضوع يخص الجميع
- لا تضع في 'أجندة لاجتماع بنود يمكن استعمال معها من خلال الهاتف استكثرت البريد الإلكتروني لاجتماع هي فرصة بعقد مناقشات مباشرة وجه لوجه)
- يجب أن تكون الأشياء الثلاثة التالية واضحة بالنسبة لكل بند من البنود
 - الهدف: ماذا تم تصميم هذا البند في 'أجندة (البند يتعلق بإعطاء معلومات، استوصى، أو قرر - لاتخذ إجراء - مع)
 - المعية: كيف سيتم العمل معه (على سبيل المثال، تقديمه، التعليق عليه، لقرار الذي يجب - يتخذ)
 - النتيجة: ما الفوائد التي ستثمر عنها مدهشته
- قم بتوزيع شرة بأجندة الاجتماع مقدم حيثما كان ذلك ممكنًا



إدارة التواصل مع الآخرين

الموضوعات الفرعية في الاجتماع

- حتى الاجتماعات التي تدار بشكر جيد يمكن أن تعاني من تأثير لموضوعات الفرعية أو الهامشية
- الموضوعات الفرعية هي أحد أكثر الأجزاء المضيعة للوقت في أي اجتماع. وذلك عندما يتكلم الحاضرون بشكل مطول عن نقاط غير ذات صلة بموضوعات الأساسية في الاجتماع
- لبنود المهمة بالفعل هي التي يجب أن تدرج في أجندة الاجتماع، أما البنود غير المهمة فيجب مناقشتها في مكان آخر وليس في الاجتماع
- إذا كان من الضروري مناقشة موضوع فرعي كجزء من الاجتماع، فلا تضع هذا الموضوع في نهاية الأجندة، فهذا خطر حقيقي في أن يطول الاجتماع بشكر كبير
- ضع الموضوعات الفرعية في بداية أجندة الاجتماع وخصص لمناقشتها قدراً معيناً من الوقت (١٠ دقائق مثلاً) بهذه الطريقة، يتم تحديد إطار زمني محدد لها وبالتالي لا تشتت أفكار وطاقة لحاضرين وتصرفهم عن الموضوعات الرئيسية التالية في الاجتماع



إدارة التواصل مع الآخرين

رئاسة الاجتماعات

- الشخص الذي يرأس الاجتماع هو الذي يقوم بتوجيهه ويعطيه شكله المحدد، ولذا فإن شراكه في وضع الأجندة هو أمر حيوي لنتائج الاجتماع ونجاحه.
- يبدأ الاجتماع في الوقت المحدد إن هذا لا يعطيك فرصة لإنهائه في الوقت المحدد أيضاً، ولكنه كنت يعطي رسالة واضحة للحاضرين عند تنويعه منهم احتفظ في غرفة الاجتماع بساعة كبيرة يمكنك رؤيتها على إدره.
- عندما تبدأ الاجتماع على الفور دنف وبغير إبطاء، سرعان ما سيعتبر الآخرون الالتزام بسواعيد أمراً مفروضاً وواجباً. اجعل هذا الأمر قاعدة في اجتماعاتك، وسيقدر الآخرون ذلك.
- انتظر المتأخرين عن موعد الاجتماع يؤدي إلى الفسـد مبدأ الالتزام بسواعيد. فبد صممت عسى نظـرهم. فسوف يشعر من جاء في الموعد المحدد بأنهم يعاقبون على التزامهم.
- التماس مع المتأخرين عن موعد الاجتماع يتطلب منك برعة وحذراً ودبلوماسية. أنت بحاجة إلى لترحيب بهم وتيسير انضمامهم ومشاركتهم في الاجتماع قم بالإشارة إلى النقطة التي وصل عنده الاجتماع، ولخص أي قرارات مهمة تم اتـخاذها.
- قدم كل بند في أجندة الاجتماع. ذكر الحاضرين. كما أشـرت سابقاً، بالفرض من كل بند وكيف سيتم مناقشته ولتفـصيل المرجوة منه.
- إذ قمت بتقديم بند يتطلب اتخاذ قرار ما، فتأكد من أن الحاضرين يعرفون مقدماً ما الطريقة التي سيتم اتـباعها للموافقة عسى لقرار، على سبيل المثال، بموافقة الجميع، أم بموافقة لأغلبية، أم بموافقة الخبراء في الموضوع (وتعد توصيتهم في هذا الصدد) والأهم من كل شيء، يجب ألا تكون هناك مفاجآت في الاجتماع.



إدارة التواصل مع الآخرين

رئاسة الاجتماعات: امنح دوراً للحاضرين

كرئيس للاجتماع، لا يتعين عليك أن تعمّر كل شيء بنفسك وبخلاف تفويض تسجيل وقائع الاجتماع لشخص آخر، هناك طرق أخرى لتقليل أعبائك.

- قم بوضع أجندة الاجتماع بعناية بحيث تكون هناك فرصة لأن يتولى آخرون قيادة مناقشة بنود معينة.
- فوض مهمة مراقبة وقت الاجتماع لشخص آخر، والأفضل أن يكون شخصاً عتد على احضور متأخر حتى تلزمه بالاحضور. اطلب منه أن يخبرك مثلاً أنه لم يتبق إلا 5 دقائق فقط وينتهي الوقت المحدد لمناقشة بند معين.
- اطلب من أحد الحاضرين تلخيص البند الذي تمت مناقشته، ثم بعد الانتهاء من البند التالي، اطلب من شخص آخر تلخيصه، وهكذا بالتعاقب معهم جميعاً، بما فيهم أنت. سوف يجمع هذا الجميع في حالة من الانتباه ولتليقظ ويضمن أن تتسلل مشاعر الملل إليك أو إلى الآخرين.
- شجع الحاضرين على مقدرة مقادهم بين الحين والآخر، فهذا يؤدي عدة إلى زيادة مستوى طاقتهم وتغيير ديناميكيات الاجتماع.
- استخدم لوحات بيضاء لهم تدوين أفكار عليها (مهمة أخرى يمكن تفويضها لشخص آخر).
- أثناء الاجتماع، ذكر الحاضرين بالتقدم الذي هم إحرزه. سوف يمنع هذا تكرار ما تم قوله، كما يمكن رئيس الاجتماع من إشارة إلى نقاط سابقة (مما يحافظ على سير الاجتماع في مساره السليم).

إذا أردت أن تعقد اجتماعاً قصيراً بالفعل، فاستخدم غرفة خالصة من المقاعد، وستجد أن الاجتماع سوف يحتمل بسرعة ملحوظة!





إدارة التواصل مع الآخرين

تحقيق أقصى استفادة من الاجتماعات

السلوكيات السلبية	السلوكيات الإيجابية
المراوغة وعدم الوضوح في الكلام	طلب منهم الإيجاز والتوضيح
لسلبية بشأن ما يقال في الاجتماع	اطلب منهم تعميقات إضافية
الحوارات الجانبية أثناء المناقشات	قل "لحظة من فضلكم" هـر بكمكم عرض أفكاركم"
محاولة السيطرة على الاجتماع	قل "هنا شيء مثير للاهتمام" فما رأي الآخرين في ذلك؟"
فقدان الاهتمام والخروج عن موضوع الاجتماع	مسحهم مهمة واطلب منهم أدائها
تغيير مسار الاجتماع	حصر المناقشات وأعد الاجتماع إلى مساره وموضوعه الصحيح
مجادلة أشخاص آخرين في الاجتماع	اطلب منهم أن يوضحوا بإيجاز رؤيتهم للموضوع



إدارة العمل مع الآخرين

- العمل مع نفسك
- العمل الجماعي
- نقاطات
- الحسم
- قول لا
- طلب المساعدة



إدارة الحياة
اليومية



إدارة ما
تفعله



إدارة مكان
العمل



إدارة التواصل
مع الآخرين





إدارة العمل مع الآخرين

لماذا يعد ذلك مهماً؟

إذا كنت تعمل في شركة أو مؤسسة، فربما تأتي عليك أوقات تفكر فيها أن الحياة يمكن أن تكون أسهل بكثير إذا كنت ببساطة تعمل لحسابك أنت. فتتخلص نهائياً من طلبات رئيسك في العمل، ومشكلات الزملاء، وحالتهم المزاجية. والنقطعات المستمرة، ناهيك عن الخدع والكاذب، وأعمال ذوي الصياغ الصعبة.

وقليلون منا هم من يعملون بمفردهم تماماً، وحتى من لهم عمل مستقل خاص بهم لا يزال يتعين عليهم للتعامل مع العملاء والموردين، ولديهم مشروعات يجب عليهم تنظيمها ومواعيد نهائية يجب عليهم الالتزام بها.

ويتراد كثر يوم عدد من يعملون من لحسابهم بصورة مستقلة، ولكننا لازلنا بحاجة إلى تنمية مهارات العمل مع الآخرين، حتى لو كن العنصر معهم عن بعد. وهذا يتطلب مجموعة كبيرة من المهارات.



إدارة العمل مع الآخرين

العمل مع رئيسك في العمل

رئيسك في العمل يمكن أن يكون هو لشخص الذي تعتبر مسئولاً أمامه عن عملك، أو الشخص الذي تعمل من أجله، كما في حالة عميل لك مثلاً.

ومهما يكن، فهو من الممكن أن يكون سبباً للإحباط والضغط وإساعة الوقت. وكثيرون منا يشكون بشأن رؤسائهم في العمل، ولكنك لن تدرك مدى صعوبة وظيفتهم ومهامهم إلا عندما تصبح في نفس موقفهم.

فإذا كنت تضعيف الوقت في لشكوى من رئيسك في العمل أو تعتقد بأنه ليس هناك إلا القليل الذي تستطيع فعله بتغيير لعلاقة بينكما، فتذكر:

- أنك تمثل ٥٠٪ من هذه العلاقة
- أنك تستطيع السيطرة على سلوكك ١٠٠٪
- أن هناك الكثير من الأشياء المشتركة بينكما، فمثلاً كل منكما لديه:
 - مهمة يجب أدائها، وكلاكم يعتمد على الآخر في أدائها
 - أهداف واحتياجات وطموحات شخصية ونقاط قوة ونقاط ضعف
- أن رئيسك في العمل يعتمد عليك للحصول على نتائج، فإذا كنت جيداً في أداء مهمتك، فإنه غالباً سيرغب في أن يرى الآخرون ثمرة مجهوداتك



إدارة العمل مع الآخرين

أنت ورئيسك في العمل: ما الفارق بينكما؟

يمتلك رئيسك في العمل (وهذه مسألة قابلة للجدل):

- وضعاً أفضل، مثلاً. سيارة أفضل
 - وصولاً أسهل، إلى ذوي السلطة وتأثير أوسع
 - سيطرة أكبر على المصادر في العمل
 - معرفة أشمل بالصورة الأكبر (معرفة كل ما يدور حولهم)
 - أما أنت، فلديك (أو ربما يكون لديك):
 - معرفة أكبر بالموقف اليومية
 - المزيد من أحدث المعلومات
 - صلة أقرب بالعميل
 - وصول أسهل إلى فريق العمل وإلى ما يحدث بالفعل
- بعبارة أخرى، أنت لست عاجزاً تماماً والسبب هو أن تدرك ما يسهم به كل منكما في العلاقة، ثم تتدبر على هذا الأساس، لا أن يشكو كل منكما من الآخر ومن أي تقدم ضعيف





إدارة العمل مع الآخرين

اهتم بمعرفة رئيسك في العمل

إذا أردت أن تتعامل مع رئيسك في العمل بشكل جيد، فسوف يتعين عليك أن تعرف المزيد عنه كشخص ولكن هذا ليس أمراً سهلاً كما قد يبدو. وهذا لأنك لديك أكثر من رئيس واحد

- كيف حصل رؤسائك على الوظيفة؟
 - أين كانوا يعملون من قبل، وما الذي حققوه؟
 - ما الذي يملكون في حقيقته في وظيفتهم الحالية؟
- ما الذي يجيدونه/لا يجيدونه؟
 - ما الذي يحبون/لا يحبون عمله؟
 - هل هم بارعون في لتوصل إلى أفكار أم يعتمدون على الآخرين في ذلك؟
- ما هو أسلوبهم في العمل؟
 - هل يفضلون تقرير مكتوبة أم الشفهية؟ هل يحبون الاجتماعات ل رسمية؟ هل يرغبون أن تقدم إليهم الحلول أم يحبون معرفة كل الحقائق والخبرات المتاحة؟
- ما الظروف التي يواجهونها؟
 - ما الضغوط الواقعة عليهم؟
 - كيف يتعاملون مع رؤسائهم؟
 - ما الذي يحدث في حياتهم أيضاً؟



إدارة العمل مع الآخرين

العمل مع رئيسك في العمل

حاول أن تؤسس مع رئيسك في العمل علاقة تجعله يعرف أنك شخص يمكن الاعتماد عليه، سواء في أداء وظيفتك أو في دعمه ومساعدته.

- كن متاحاً في أي وقت
- حاول أن ترى الأمور من منظوره
- حاول أن تجعل انطباعه لدايم عنك أنك تؤدي وظيفتك بشك جيد
- ابحث عن طرق يمكنك من خلالها استغلال أي نقطة قوة لديك للتعويض عن أي نقطة ضعف لديه
- عندما يفوض لك أداء مهمة ما، ابذل قصارى جهدك وتابع إنجازها حتى النهاية، وإذا شعرت أنك لن تستطيع إنجازها، فاطلب المساعدة والمشورة، ومن الأفضل أن يكون ذلك مبكراً
- اشترك معه في كل ما يفعله وكن على مقربة منه دائماً، وحاول أن تبقى على معرفة دائمة بالمهمة التي يعمل هو عليها
- لا تعتمد عليه باستمرار لإعطائك المشورة، وبدلاً من ذلك يمكنك أن تقدم له
- أفكاراً وطرقاً بديلة لإنجاز الأمور (فأنت في الغالب أكثر منه معرفة بما يحدث)
- وجهة نظرك في المشكلات والمواقف المختلفة

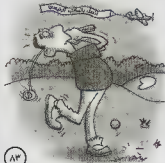


إدارة العمل مع الآخرين

كيف يمكن لرئيسك في العمل أن يختلس وقتك

أياً كانت وظيفتك، لا تسمح لرئيسك في العمل بأن يختلس وقتك من خلال صعوبة الاتصال به.

- إذا كان هناك سكرتير رئيسك في العمل، فحاول أن تعرف منه الوقت الذي لا يكون فيه مشغولاً
- حاول الاتصال به عن طريق البريد الإلكتروني أو على هاتفه المحمول
- اترك له ملاحظة توضح له فيها أنك كنت تحاول أن تتصل به
- إبعثه في الاستجابة لطبقتك
- وضح له سبب أهمية أن تحصل على رد سريع منه على طلب ما
- استعن بزملائك على تذكيره
- اجعل من أسهر صبه الموافقة على طلبك وذلك بأن تلخص له الخيارات المطروحة وتقدم له توصياتك
- التوصل معك بشكى غامض.
- اطلب منه توضيح فوراً لأي مهمة يسندھا، ليث
- كرر على سمعه ما قاله لك أو طلبه منك
- أخبره بما ستعمله لتحصل على نتيجة بخصوص ما تعتقد أنك قد سمعته منه (كما قلنا من قبل، مهذرت لاستماع مسألة مهمة)





إدارة العمل مع الآخرين

كيف يمكن لرئيسك في العمل أن يختلس وقتك

- يمكن لرئيسك في العمل أن يختلس وقتك من خلال
 - مطالبتك بمطالب غير واقعية لو حدث ذلك
 - وضع له مباشرة ما تشعر به تجاه المسألة
 - ذكره بمهمتك الحالية الأخرى (اطلب منه أن يرتب المهام التي أسندها إليك حسب أولويتها)
 - قل "لا" (انظر صفحتي ٩٤ و ٩٥)
- عدم إطلاعك على ما يدور لو حدث ذلك.
- تذكر أنه ربما يكون لديه سبب وجيه لذلك (يمكن أن يكون سياسات العمل، أو شيئاً ففعله)
- حاول أن تستخدم اتصالاتك حتى تعرف ما يدور حولك
- قم بمواجهته كى حاسداً، وأخبره عن مشاعرك تجاه هذا الأمر
- عدم الاتساق في قراراته وأولوياته. لو حدث ذلك.
- ذكره بأي قرارات تم اتخاذها أو سياسات العمل، إلخ
- حاول أن تكتشف السبب في تضارب قراراته وآرائه، فمن الجائز أن السبب في ذلك يرجع إلى مشكلة تنظيمية
- احتفظ بسجل تدون فيه ما يحدث، أو ما لا يحدث، خصوصاً إذا كان عدم اتساقه في قراراته قد أصبح عادة لديه



إدارة العمل مع الآخرين

العمل كجزء من الفريق

العمل الجماعي أصبح الآن هو الاتجاه السائد بشكل متزايد وفي الحقيقة، ربما تعمل كجزء من العديد من فرق العمل التي تعمل على مجموعة كبيرة من المشروعات والفكرة في ذلك هي أن فرق العمل تتوفر لها إمكانيات إنجاز أكثر مما يمكن إنجازها لو عمل كل فرد بمعزل عن الآخرين ومع ذلك، ففريق العمل الناجح لا يتشكل بين عشية وضحاها. وللأسف، فبسبب ما يحدث عندما يحاول مجموعة من الأشخاص العمل معاً للمرة الأولى، فإن قدراتاً كبيرة من الطاقة يتم إهدارها في:

- تقرير كيفية تنظيم العمل كفريق
 - لاتفاق على من سيقود الفريق
 - حل الصراعات المحتملة بشأن المهام التي تسند إلى كل فرد، وكيفية اتخاذ القرارات، وما يستطيع الفريق إنجازه وما يمكن أن يعجز عنه
 - الوصول إلى معرفة ما يستطيع كل فرد في الفريق أن يسهم به
- ولنتيجة هي أن قدراتاً كبيرة من الوقت يمكن أن ينفق في مناقشات ربما تبدو غير مثمرة ومع ذلك، فمن الأمور الحيوية عند تأسيس أي فريق للعمل أن يتم اتخاذ القرارات الأساسية، وذلك لضمان النجاح المستقبلي للفريق ولكن لسوء الحظ، ربما تكون هذه المسألة مضيعة للوقت.



إدارة العمل مع الآخرين

نصائح لفريق العمل لتوفير الوقت

إذا طُلب منك أن تنضم إلى فريق للعمل، يجب أن تعرف بوضوح أسباب اختيارك فإذا كنت جيداً في عملك، فإن الآخرين سيمسعون بالاستفادة من مهاراتك وخبرتك ووقتك وفي هذه الحالة يجب أن تقم ما إذا كان بمقدورك أن توفر الوقت المطلوب للعمل في الفريق أم لا، وذلك بالنظر إلى كل التزاماتك الأخرى فإذا لم تجد لديك الوقت الكافي، فمن الواجب عليك من أجل مصلحتك ومصلحة الآخرين أن ترفض (انظر صفحاتي ٩٤ و ٩٥)

أما إذا وافقت، فيجب أن تتأكد من أن هذا لفريق.

- لديه رؤية فيما يتعلق بما يتوقع إنجازه، ووفق أي مدير، وتوقيت إنجازه (سوف يعطيك هذا قدر أكبر من التركيز)
 - يتفهم أولوية المهمة التي يعمل عليها
 - يعرف المدة الزمنية التي من المتوقع خلالها أن تركز نفسك للمهمة، ويضع في اعتباره مهلك الأخرى (عالي) لا سيظل مطلوباً منك أن يؤدي مهمات متعددة)
 - يقدر تماماً إسهام كل عضو فيه ويدرك ما يستطيع كل منهم تقديمه (عندما يمتلك أحد الأعضاء موهبة معينة ولا يتم استغلالها، فهذا ليس هداف للوقت فحسب، ولكنه جريمة أيضاً)
- تذكر أن العمل الجماعي يكون ضرورياً فقط عندما تكون هناك حاجة إلى التعاون مع مشكلات حقيقية لا يمكن التغلب عليها بالعمل المنفرد لا يجب إذن هداف الوقت في تكوين فريق للعمل إذا لم تكن هناك حاجة ملحة لذلك.



إدارة العمل مع الآخرين

توفير الوقت من خلال تعلم التعاون

- في الاجتماعات الخاصة بفريق العمل التابع لك، تأكد من أن هدفك (أو ما تريد تحقيقه) واضح للجميع استخدم هذا الهدف لتشدد تركيزك مرة ثانية عند الضرورة
- إذا وضعت أي قواعد لفريق العمل، (على سبيل المثال، بدء الاجتماعات واختتامها في الوقت المحدد لذلك، وتقديم حل أفضل دائماً في حالة عدم موافقتك على اقتراح أحد الأعضاء)، فاحرص على توضيح هذه القواعد للجميع، وقم بالإشارة إليها كلما قُتعت الحاجة.
- لكي تحقق استخدام فعلاً للوقت وللمصادر المتاحة، امنح القيادة بالتعاقب للأشخاص المؤهلين بشكر أفضل لأداء مهام معينة
- تعلم أن تقف على حقيقة ما يحدث داخل الفريق، فهذا قدر كبير من الوقت يهدر عندما ينقسم فريق لعمل إلى مجموعات متناحرة، ويسعى البعض إلى استغلال ذلك لصالحه على حساب مصلحة الآخرين واحتياجاتهم. لا تخش كشف هذه الأمور إذا شاهدت حدوثها.
- اسمح للأعضاء بالتعبير عما في صدورهم عند الضرورة، كما شجعهم على التعبير عن مشاعرهم. إن التقدم الذي يحرزه الفريق يمكن في الغالب أن يتراجع عندما لا يستطيع أعضاء الفريق التعبير عن آرائهم وعن الأشياء التي تقلقهم
- اعمل على أن يشبع جو من الروح والضحك داخل الفريق فعلى كل حال، يصبح الأشخاص أكثر إنتاجية عندما يكون عملهم مستمتعاً، وعندما لا يمر عليهم وقت العمل ببطء وتثقل



إدارة العمل مع الآخرين التعرف على المقاطعات

من أين تأتي المقاطعات؟ هل يبدو "ي" مما يلي مأثوراً بالنسبة لك؟
رئيسك في العمل يقاضك بتغيير لائحة "أ" وحتى بتكليفك بالزيد من العمل
المردوسون الذين يستغلون طبيعتك لطيفة وكونك متاحاً لهم في أي وقت من النهار .. أو الليل.
الزملاء الذين يعتقدون أن لديك كل الوقت لنجاح في العمل وبأنهم
للحديث وللثروة معك، مع أن الحقيقة خلاف ذلك تمام
العملاء الذين يصغرونك بحديثهم ومقاطعاتهم التي لا تملك تجاهب
الهاتف الذي يرن باستمرار، وهذه مشكلة تتقدم بشكر متزايد بسبب
أن أشخاصاً كثيرين أصبح لديهم هواتف محمولة
ليريدوا الإلكتروني الذي يحدث صفيراً مع كل رسالة تصلك



تذكر أن المقاطعات يمكنها أن تخرجك عن مسارك،
ولكن السيطرة عليها أمر ممكن ... تابع القراءة.





إدارة العمل مع الآخرين

التعامل مع المقاطعات

- عندما يتم مقاضعتك، سأل نفسك "ما لأكثر أهمية تلك المقاضعة أم ما أهم عندي؟"
- احتفظ بقائمة بأهمام احداثة سوف يساعدك هذا على أن تعود التركيز على ما يفترض أن تؤديه بمجرد أن تتعامل مع المقاطعة
- حاول أن تجعل المقاطعات قصيرة اسأل لشخص لذي يقاطعك "ما الذي تريده؟ وبداً؟ وبني؟"
- قم بعمل سجل للأشخاص و الأشياء التي تقاطعك. فربما تجد نمطاً ثابتاً يوضح الأشخاص الذين يقاطعونك باستمرار وبسبب أي موضوعات
- كن حاسماً، ونعم أن تعامل بحكمة مع من يواجهك هذا السؤال "هل يمكنكني أحد دقيقة من وقتك؟"
- نظهر أن هناك موعد نهائي عليك لوقته به
- احرص على أن تبدو مشغولاً
- عليك بالوقوف في مواجهة المقاطعات. فبإدراك ما سيجلس لشخص اندي يقاطعك عندما يوت واقفاً
- تخبر من لكروسي لإضافي موضوع أمام مكتبك
- قل من الاتصا بالعين مع الآخرين، ولأفضل أن تتجنب ذلك كلية
- عندما يقاطعك أحد لأشخاص. قم بجمع لأوراق وترتيبها على مكتبك. وداوم على النظر إلى ساعتك
- لا تسمح للشخص لذي يقاطعك بالمجيء إليك، بل ذهب أنت إليه. وبهذه الطريقة يمكنك لا تصرف في أي وقت
- تعلم أن تقول "لا" (تبيع الفرقة تتحدث على اقتراحات في هذا لمجرد)
- إذا كنت مشغولاً بدرجة كبيرة ولا تريد أي مقاطعات لمدة ساعة مثلاً. فأخبر الجميع بذلك



إدارة العمل مع الآخرين تعلم أن تكون حاسماً

إذا كنت تعتقد أن لجميع الحق في مقاطعتك وأنت لا تستطيع أن تقول "لا" في وجه هذه المقاطعات، فسوف تسقط دائماً صحتك لما يفرضه الآخرون على وقتك من طلبات.

والحسم هو حجر الأساس لكثير من الاقتراحات الخاصة بالتمسك مع المقاصد، والحسم هو أن تدفع عن حقوقك بدون أن تتفاوضي عن الحقوق الأساسية للآخرين

وعندما تكون حاسماً، يمكنك أن

- تكون عادلاً مع نفسك ومع الآخرين

- تدافع عن حقوقك وعن وجهة نظرك

- تدع الآخرين يعرفون موقفك

تعلم أن تكون حاسماً عندما

- تريد أن تعبر للآخرين عن مشاعرك

- تريد أن تنص إلى موقف قوي/مميز

- يكثر بمداينة الآخرين لوقتك لأنك قد اكتسبت بعض المهارات وقدراً من الثقة بنفسك

- يختلس الآخرون وقتك



إدارة العمل مع الآخرين كيف تكون حاسماً؟

- أولاً وقبل كل شيء، يجب أن ندرت تماماً أن من حقلك كبرسان ألا يمتدح بـ الآخرين إسهامهم لبقفس باحترامهم واحترام ما تدفع عنه
- توقف عن سفقير في نفسك بطريقة سلبية. إذا كنت تشعر أنه لا قيمة لك أو كنت تخشى زعاج ومصايقة الآخرين. فسيهدو ذلك في طريقة تصرفاتك
- ابدأ في التعرف على نقاط قوتك وفي التأكيد بنفسك عليها. تدرب على عبارات إثبات الذات. أو لتأكيدات إيجابية عن ذاتك والتي تؤدي إلى استوك الحاسم
- تصرف بثقة، وقف منتصباً، وحافظ على الاتصال بالعين مع الطرف الآخر. وحسن جسدك يسترح. وتجنب الإشارات والإيماءات التي تثير أعصاب الطرف الآخر
- تكلم بصوت واضح وهدوء في صلب الموضوع مباشرة. ولا تبدأ كلامك بتقديم المبررات أو بالاعتذار
- استخدم ضمير المنكسر كطريقة تخير بين الآخرين عن مشاعرك وأو عن رغباتك
- كن دقيقاً ومحدد إن كلمت مثل "ربما"، "قد"، "توحي بـ تردد ولحيرة. أما كلمات مثل "يجب"، "سوف"، فهي أكثر بقة وصرامة وجرأة
- وأخيراً، استمع لبقوله الآخرين. واحصظ بهدوءك. وبخص لا يقوونك لتتجنب أي سوء فهم قد يحدث



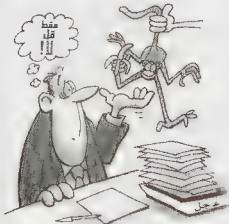
إدارة العمل مع الآخرين

حذار من "القرود"!

ب. أي مدى يمكن رصد "القرود" ونمذج معبأ أن يعبر مقياساً لك لديك من قدرة على الجسم؟

و"القرود" هي مشكلات لأحريه انهي ينتهي بها الحل بطريقة م وهي مفة على عتقك أنت فعلى رغم من اشغالك المرفد فيه من مفر أن تجد نفسك مستغرفاً في أداء مهم لأحريه وغداً م تكون لطلبات لمي يفرضها الآخرون على وقتك (حذر) إن "القرود" كثيراً م تصل بك عن طريق البريد الإلكتروني) لا علاقة بها. أولها علاقة بسيطة، بمهمك لأسسه

وأب كان اسبب. فعلى كبر مرة تقرب فيه، "نعم" لطلب كهذا، فانت تتقبض "قرود" جدياً. أي مشكلة شخص آخر ولأكثر من ست هو أن هذه "القرود" نلتهم الوقت الذي تخصصه لنفسك، بعد أن تكون قد رفعت بمطالب رئيسك في نعم ومصدق وظيفتك





إدارة العمل مع الآخرين

التعامل مع "القروء"

نفس "القروء" الذي يرمى إليك معده في الغدب أنك تتقبل مشكلة ما وطما أنك قبلت التعامل معه. فس يرجع لآخرين أنفسهم بأخذ مبادرة حلها بأنفسهم. وبكي تتعامل مع "القروء"

١ نعلم معه بشكر فوري. فن "نعم. يمكنني مساعدة" (ولكن احذر ما قد تترجم نفسك به)، "و" لا. لا يمكنني مساعدة" (نظر النصائح المتعلقة بحسب)

٢ لا تسمح لها بأن تكون كثيرة، فهي ستفقد عيك بالإضافة إلى أعبائك الأخرى

٣ تعامل معه وجه لوجه فقط أو عني لهاتف (تجنب المذكرات أو رسائل البريد الإلكتروني)

٤ أخبر الآخرين أنك مشغول للغاية واطلب منهم معاودة الحصول إليك في وقت لاحق (شيء مهش كيف أن الكثيرين لا يعودون الحضور)

٥ اقترح عليهم لاجوء لشخص غيرت ربما يمكنه التعامل مع مشكلتهم بشكل أفضل

لا تقل لأحد أبداً، "دع هذه المشكلة لي"، فذلك إذا فعلت ذلك، فستكون قد ألزمت نفسك بهاء وربما لفترة طويلة جداً.





إدارة العمل مع الآخرين

قول "لا"

لا شك في أنك جميعاً تستطيع أن تتذكر موقف كنت فيه "نعم" ووافقنا على شيء ما ثم سرنا على ذلك فيما بعد. من الأكثر من ذلك أنت تعرف أنه كان يجب أن نقول "لا" في البداية.

وفي الوقت الذي قد تقابل فيه صلاتك من الآخرين بالرفض. إلا أننا نجد من الصعب علينا أن نرد عليهم بنعم. إن قول "لا" بعد أحد أصعب الأمور التي يمكن فعلها. ورغم أنك قادرين على قول "لا" عندما كنا أطفالاً، إلا أنك عندما تكبر نتحول إلى أشخاص مهمتهم برفض الآخرين، ونادر ما نستخدم كلمة "لا".

وعلى الرغم من أنه بمثابة مديح وإطراء لك أن يطيب شخص آخر وقتك أو مسعدتك. إلا أنك سوف تشعر بالمررة إذ قلت "نعم" عندما كان يجب عليك أن تقول "لا".

وإذا كان أسلوبك في التعاس مع صلاتك الآخرين خديماً من الجسم. وصاحب ذلك فيمت بتقديم الحجاج وطلبات الضعيفة. فمن يمكن أن يكشف لصرف الآخر عليك هذا. كما أنك إذا تعلمت بعدوانية، فربما يفسر لصرف الآخر هذا على أنه هجوم عليه. إن السر هو أن تتأكد من أن يكون صوتك حازماً وواضحاً. نظري في عملي. نظري الآخر وأنت تقول له "لا". وفم بهز رأسك وأنت تقول. ولا تضعف وتراجع عنها فيما بعد.



إدارة العمل مع الآخرين

قول "لا"

إذا كنت تقول "نعم" دائماً بغير مطب، فلن تكون قادراً أبداً على إدارة وقتك. لأنك بذلك تقدمه دائماً للآخرين. كلمة "لا" هي جديرة بالثناء والإطراء وتذكر أنك عندما تقول "لا". فأنت تقوي الطلب الذي يطبقه لشخص منك، وليس لشخص نفسه.

- إذا طلب منك أن تفعل شيئاً أقل أهمية من مهمة التي تعمل عليها حالياً (أو لا تريد فعله ببساطة) فأنت بحاجة إلى أن تقول "لا أستطيع ذلك".
- لا تعتذر فلا يجب أن تبدأ بـ "عذراً" أو "آسف"، لأن ذلك سوف يجعلك تشعر بالذنب.
- إذا كان ذلك ضرورياً، فاستخدم أسلوب "الاستعانة المشروحة". وذلك بأن تكرر جديتك عدة مرات (سوف يرهق هذا الطرف الآخر وسيجني أنك لست مضطراً للتفكير بشدة حتى مع تعرضك للضغوط).
- كن صريحاً ومباشراً "أقدر صبرك المساعدة مني، ولكنني لا أستطيع تقديمها لك في الوقت الحالي".
- إذا كنت معتاداً على قول "نعم" والندم على ذلك فيما بعد، فحاول أن تمنح نفسك وقتاً للتفكير "أحتاج إلى مراجعة جدول مواعيدي من فضلك حاول الاتصال بي في وقت لاحق".
- لا تشعر أنك مضطرب إلى إعطاء الطرف الآخر سبباً لرفضك لطلبه.
- احتفظ بهدوئك. تجنب أن تبدو مثائراً بشكر كبير أو أن يبدو عيبك أصيق أو لإحباط.
- إذا كان رئيسك في العمل قد طلب منك أداء مهمة ما، فمن له "نسي" عمل في الوقت الحادي على مهمة أخرى، فأيهما تريدني أن أعطيها الأولوية؟".



إدارة العمل مع الآخرين

طلب المساعدة

أحدث عن تفويض المهام في الشركات أصبح مثيراً للبحث في هذه الأيام ورغم ذلك، فالمرء يطلب منه إنجاز المزيد من المهام بمصادر قليلة للمقابلة، وفي ظل موعيد نهائية قاسية فهي "أمانت هذه". ثم بعد ذلك وفرة من الأشخاص الذين يمكن أن تفوض المهام إليهم

ولكن، في ظل التأكيد على ضرورة بعض الجماعي، فإن طلب مساعدة يعتبر إجراءً له ما يبرره. ولدت

- لا تشعر بالذنب أو تعتذر عندما تطلب المساعدة من أحد
- حدد بوضوح نوع المساعدة التي تريدها. وبدء ومضى تريدها
- حاول أن ترى الأمور من منظور لطرف الآخر "بدي سوف يستفيدة من ذلك؟"
- نوع "سأبذلك:

أسلوب غير رسمي "هل يمكنك أن تفعل ذلك عندما يتوفر لك الوقت وتتاح لك الفرصة؟"

"أسلوب التعاون المشترك" أعرف "تلك الأكثر خبرة بين أفراد الفريق. وسأقدر لك مساعدتي في الأمر"

أسلوب التركيز على مشكلة "بدي مشكلة تحتاج إلى قدر من التفكير لجديد. فهل لك أن تساعدني في حلها؟"

- أيضاً يمكنك كن على استعداد لمساعدة الآخرين عندما يتوفر لديك الوقت
- وأخيراً، إذا قال لك أحد "لا" ورفض أن يساعدك، فلا تجعل هذا يعبر من فكرتك عنه، فمن جائز أنه قد قرأ هذا الكتاب



إدارة الحياة اليومية

- تخطيط اليوم
- السيطرة على الأمور
- حل المشكلات
- اتخاذ القرارات
- اتخاذ القرارات
- التخطيط



الشيء الذي نحتاجه

الشيء الذي نحتاجه

الشيء الذي نحتاجه

الشيء الذي نحتاجه

الشيء الذي نحتاجه

الشيء الذي نحتاجه

الشيء الذي نحتاجه

الشيء الذي نحتاجه



إدارة الحياة اليومية وقت ذروة النشاط

- كن من لديه وقت أثناء اليوم يكون فيه في أوج نشاطه وقمة تيقظه
- وليس هو أن تتعرف على هذا الوقت الذي يكون فيه في أوج نشاطك وحيويتك وتؤدي فيه تلك الأنشطة التي تتطلب منك طاقة وفكر وإكباباً على العمل
- وعندئذ ينخفض مستوى ما لدى براء من طاقة، يصبح في حالة من الخمول والكسل، ويعيل إلى ارتكاب لأخطاء
- رقب ما تأكله، فالوجبات الدسمة تجمع الإنسان في حالة من اليأس والكسل، أما الوجبات الصحية فيمكن أن تساهم بلطفة لساعات
- قسم عملك على فترات (كن من ساعة كحد أقصى قبل أن تأخذ راحة). بهذه الطريقة، سوف تستطيع التركيز بشكل أفضل

لا تهمد الوقت الذي تكون فيه في أوج نشاطك وطاقتك في أداء عمل ليس له أولوية كبيرة.





إدارة الحياة اليومية السيطرة على الأمور

إدارة الوقت بشكل أفضل تتطلب المزيد من السيطرة على ما تفعله في بعض وفي البيت غير أن هذا الأمر ليس بالسهلة لتي يبدو عليه، ففي كل يوم تحدث لنا أشياء خارجة عن سيطرتنا أو سيطرتنا عليها محدودة

- عملاء، مفرصون حيث مطالب يجب الوفاء بها
- اجتماعات يتعين سبب حضورها، ولا يمكن التنبؤ بتوافرها ومدتها
- زملاء يأخذون عطلاتهم ويجب أن نأخذهم في غيبتهم
- حوادث طارئة تتطلب اهتماماً فورياً بها
- نعصر بعض الأجهزة (خصوصاً أجهزة الكمبيوتر) مما يؤدي إلى إفساد خططنا
- يمكن أن نمرض في أي وقت
- الانتقال من مكان إلى آخر غالباً ما يستغرق وقتاً أكثر من لتوقع (بسبب زحام المواصلات)
- الكوارث الطبيعية

والوقت الذي يتبقى بعد ذلك ينبغي علينا فيه إنجاز خططنا فهل يكفي هذا؟





إدارة الحياة اليومية السيطرة على الأمور

مقدر الوقت اندي يمكنك التحكم فيه بدائل بالأمور الدنية
وظيفتك

د كنت تقدم خدمة للعملاء. فسوف يكون يومك مليئاً بانقطاعات
رئيسك في العمل

كلما كن رئيسك في العمل كثير المطالبات ولا يمكن ان يتصرف به وغير منظم، رد حتم أن يؤثر ذلك على الطريقة التي
تقضي وقتك بها

طبيعة شخصيتك

إذا كنت تور أن تكون صديقاً للجميع، إذن سوف تعطي من وقتك لهؤلاء الذين يزعجون في اختلاسه منك (هم تتذكر "القرود"
اني تحدثنا عنها) إذا كنت جاداً في رغبتك في السيطرة على حياتك

- بدأ في قول "لا" من يريدون اختلاس وقتك (انظر صفحات ٩٤ و ٩٥)
- تعلم لتعلم مع المقدمات (انظر صفحة ٨٩)
- كون علاقة عمل قصير مع رئيسك في العمل (انظر لصفحات ٨١-٨٢)
- إذا تراكمت عليك الأعمال واسهم بشكل لا تمنع مع تجاوزها، فتعلم إدارة لضغوط (انظر لصفحات ١١٤-١١٩)



إدارة الحياة اليومية

حل المشكلات

معظم امشكلات اني نواجهها كل يوم نقوم بحلها بدون ان نوليها انتباهت ولو لحفظة واحدة ومع ذلك، فكعبة مشككة في حد ذاتها يمكن ان تؤدي الى افكار سلبية نستطيع ان تستنزف طاقتنا، كما تولد مدعرا وتسبب لك الكثير من الوقت وهناك مواقف يحدث فيها شيء ما (كأن ينفد الحبر من الطابعة أو يحترق مصباح كهربائي) وهذا يكون حل مشككة هو ببساطة إصلاح ما تكسر أو نعصر - فحسب معروف أن شيء كهذه (الحبر/المصباح) سوف يعين سببها بمرور الوقت وهناك مواقف أخرى يكون فيها سبب لمشككة غير معلوم (عندما تنعصر سببك مثلاً أو عندما يحدث فشل في انظام في جهاز الكمبيوتر) وفي هذه المواقف يتطلب الأمر مريداً من انفحص لمعرفة السبب وفي بعض الأحيان نتعامل مع مشككة ما ولكنك تجدده تستمر كما هي وغداً ما يكون السبب في ذلك هو أنك تكون قد تعمدت مع لأعراض الظاهرية للمشككة وليس مع لسبب لأصلي بها وعدم تتبني أسلوب منظماً في التعامل مع لمشكلات والمواقف المختلفة، فإن ذلك يمكن أن يلقى سوء جديد عليها. وفي نهاية يومنا علينا الوقت



إدارة الحياة اليومية

تحديد المشكلة

عندما يصادفك مشكلة ما، فسوف يفيدك أن تجيب عن الأسئلة التالية.

- من/ما المشكلة؟
- ما الذي لا يعمل مشكلة؟
- أين تكون هذه مشكلة؟
- أين لا تكون هذه مشكلة؟
- متى تكون هذه مشكلة؟
- متى لا تكون هذه مشكلة؟
- ما حجم هذه المشكلة؟

ومن بين طرق اكتشاف سبب المشكلة وليس مجرد مظهرها تطبيق مخطط السبب والنتيجة
ضع العبارة التي تصف المشكلة (النتيجة) في أحد الجانبين. ثم حدد الأسباب الرئيسية للمشكلة، ثم اعمل على تقسيم كل
سبب منها إلى جزء أصغر الأسباب المتكررة يمكن أن تعطي إشارة إلى السبب الأصلي للمشكلة

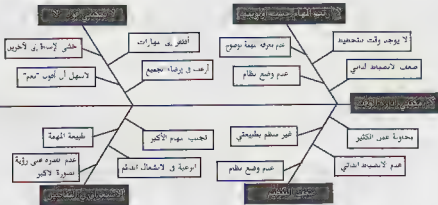
تعلم أن تصل إلى جوهر المشكلات لا أن تواجه/تتعامل مع
اعراضها الظاهرية فقط





إدارة الحياة اليومية

حل المشكلات: أسلوب السبب/النتيجة





إدارة الحياة اليومية

معرفة المشكلة بوضوح

التعبير عن مشكلة أو وصفها بشكل محدد (الأمر الذي يعكس السبب الرئيسي لها) يمكن أن يوفر عليك الوقت ويساعدك على تركيز أفكارك وصادقتك ويجب أن يكون وصف المشكلة

- في كلمات قصيرة ودقيقة
- واضح وخالي من الغموض
- يوفر إمكانية قياس التقدم في حلها

تلميح: إذا وجدت نفسك غير قادر على وصف المشكلة، فحاول أن تبدأ بعبارة "كيف يمكنني أن"،

كيف يمكنك قياس نجاحك في حل المشكلة؟

في كلمات بسيطة. هناك عدة أنواع من معايير النجاح:

- تحقيق مقروضات وهي لقطات أساسية التي يجب الوفاء بها
- تحقيق الرغبات وهي النتائج المرجوة بعد أن يتم الوفاء بالمقروضات



إدارة الحياة اليومية

التوصل إلى أفكار لحل المشكلات

في بعض الأحيان تواجهنا مشكلات لم نتعامل مع مثيلها من قبل، وهذه تتطلب منا أن نتحدى قناعاتنا وحيثياتنا المعتادة في التفكير وفي مثل هذه الأوقات، نكون بحاجة إلى أن نشير ما يدخل ويدخل الآخرين من روح الإبداع والتوصل إلى رؤى جديدة، حاول أن:

- تتحدث مع الآخرين فعملي كل حل، ربما لا تكون أنت الوحيد الذي يعاني من هذه المشكلة
- تستشير ذوي الخبرة ما اندي كانوا سيفعلونه لو كنو في مثل موقعك؟
- تنظر إلى المشكلة من زاوية مختلفة
- تصفها بطريقة مختلفة
- تستعمل كل ما تعرفه عن المشكلة في حلها
- تبرز الجوانب الأساسية في مشكلة بأن تتساءل باستمرار عن أسبابها
- تستخدم تجربتك ما الذي تخبرك به تجربتك عن مثل هذه المواقف؟
- تترك المشكلة ٢٤ ساعة، ثم تعود انظر إليها وترى ما تبدو عليه عندئذ.





إدارة الحياة اليومية

الخرائط الذهنية للمساعدة على الإبداع

الخرائط ذهنية هي طرق لتجميع لأراء ومزيد أفكار حول موضوع ما عن طريق تفكير الحر، وتكون عادة في صورة تخطيطية (وهي تعرف أحيانا بمخططات انعكاسية أو اندماج عقلية)

استخدم الخرائط الذهنية في -

- اننوص إلى أفكار ورؤى لحل المشكلات (قم بعمل خريطة ذهنية، ثم اتركها مدة ٢٤ ساعة، ثم عاود النظر فيها لترى ما الذي يمكنك أن تصيغه إلى أفكار لأصيه)
- كتابة التقارير
- تسجيل ملاحظات في الاجتماعات أو أثناء المكالمات الهاتفية
- التخطيط للعروض التقديمية
- تدوير الخرائط لذهنية عن لقوائم عديدة
- يمكن أن تبني عليها المزيد من الأفكار
- يمكن أن تضيف إليها معلومات جديدة بسهولة
- يمكن أن ترى الروابط بين الأفكار بسهولة أكبر
- تساعدك على تذكر المعلومات



إدارة الحياة اليومية

رسم الخرائط الذهنية

- استخدم قطعة كبيرة من لورق
- ضع الفكرة أو الموضوع الرئيسي في منتصف
- اجعل الأفكار تتفرع من المنتصف
- اكتب كلماتك على الخطوط
- دون كل ما يخطر على ذهنك حتى يمتلئ
- لا تقلق بشأن ترتيب عرض هذه الأفكار
- دون كل فكرة بلون مختلف





إدارة الحياة اليومية

أساليب لحل المشكلات

- بالإضافة إلى تبادل أفكار كطريقة مألوفة لحل لمشكلات، هناك أساليب أخرى يمكن أن تعتمد عليها المجموعات، وهذه تضم
- جلسات استشارة الأفكار: وفيها يتم إعطاء كل فرد في المجموعة مجموعة من البطاقات أو الأوراق اللاصقة ويتم تشجيعهم على التوصل إلى أفكار لحل المشكلة المطروحة وبعد ذلك يتم عرض هذه الأفكار على المجموعة بأكملها ويكون عليه أن يتحدث عن رويك بين الاقتراحات التي توصل إليها أفرادها
 - القياس: وفي هذه الطريقة يحاول كل شخص اتوصر بى رابط بين مشكلة محددة في أحد مجالات العمل وحر يوثق به لمشكلة مشابهة في مجال آخر
 - توصل إلى أغرب فكرة أو يتم فصلك: وفي هذه الطريقة يتم تشجيع كل فرد في المجموعة على اتوصر بى حلول غريبة أو مجنونة للمشكلات لدرجة تجعل من يسمعا يشك في سلامة عقل من صرحها ومن نقطة بدايه سخيفة، تحوّل المجموعة اتوصر منها بى حلول عملية
 - اكتشاف مواضع الحل: وفي هذه الطريقة يتم تشجيع المجموعة على اكتشاف الأخطاء، أو العيوب الموجودة في المنتج أو الخدمة أو الموقف، ثم اتوصر بى حلول لتغيب عى كى منها

لا تلتزم دائماً بطريقة تبادل الأفكار عند محاولة حل لمشكلات.





إدارة الحياة اليومية

اختيار أفضل الحلول

بعد اتوص إلى كن لأفكار لمعكة لحل المشكلة. يمكن أن تكون لخطوة لتالية لمحممة هي

- مقارنة هذه الأفكار بمعبر المفروضات والرغبات السابق ذكره
 - قبول أي حلول لحقق مبدأ المفروضات أو استقطبات أساسية (الرغبات هي أشياء مرجوة وعالب ما تكون فائدة إضافية)
 - ولأن حاول أن تستكشف للتأثيرات لمحممة في حالة قبول الأفكار التي نوصت إليها لحل مشكلة
- ب. لذي قد تعنيه هذه الأفكار من اتاحية عملية؟

كيف ستقوم بتطبيق هذه الأفكار؟

من غيرك يجب إشراكه في تطبيق هذه الأفكار وما التأثير الذي سيحدثه؟

ما لأشياء التي تحتاج إلى فعلها وبأي ترتيب؟

ب. لذي يمكن أن يحدث من فشلت هذه الأفكار؟ هل لديك خطة بديلة؟

هل يمكن أن تحتبرها أولاً قبل تطبيقها وذلك لمعرفة مدى فعاليتها؟

كم سيستغرق تنفيذ هذه الأفكار؟



إدارة الحياة اليومية

اتخاذ القرارات

نحن لا نفضي وقتاً في حل المشكلات بحسب، ولكن أيضاً في اتخاذ القرارات وبعض هذه القرارات يكون خطيراً، والكثير منها يكون روتينياً وليس هناك شيء اسمه قرار صحيح، وكنت نستطيع أن نتعلم من كل قرار نتخذه؛ سواء كان جيداً أو سيئاً. وعدم تكون بصدد اتخاذ قرار ما، ضع في اعتبارك

- مقدار الوقت المتاح أمامك
- أن الضغوط والعواصف يمكن أن تؤثر على القرارات التي تتخذها
- أن القرارات التي يتم اتخاذها استناداً إلى انشاعر ولأحاسيس تحتاج إلى دبر يدعمها
- أن بإمكانك الحد من الخيارات المتاحة أمامك بالاعتماد على ما فعلته من قبل وحقق النجاح، وليس باستكشاف طرق وأفكار جديدة
- أن ما حدث في الماضي من يحدث في المستقبل بالضرورة
- أن لأحداث لا تقع دائماً وفق ما كنت تخطط أو تأمل بها، ولذلك عليك أن تتوقع أن الأمور يمكن أن تسير على نحو خاطئ

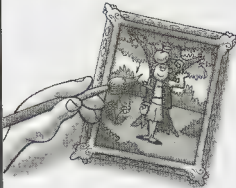


إدارة الحياة اليومية

اتخاذ القرارات

يمكنك أن توفر الوقت بأن

- تكون لديك صورة واضحة من تحاول تحقيقه (انظر لجزء الخاص بحل المشكلات)
- يكون لديك فهم كمن للموقف أو للمشكلة
- يكون لديك أكبر قدر تستطيع تجميعه من الحقائق
- تدون مزايا وعيوب أي قرار يتعين عليك أخذه
- يكون المحيطون بك على استعداد للمساعدة (وخصوصاً عندما لا تتوافر لديك كافة المعلومات)
- يكون لديك حكم صائب على الأمور (الموزنة بين كافة المزايا والعيوب)





إدارة الحياة اليومية هل تخذلك ذاكرتك؟

هل تضع وقتاً في محاولة تذكر أين تركت لأوراقك، أو ما كنت على وشك أن تفعله. أو أسماء الأشخاص الذين تقابلهم؟

بختصار، هل لديك مشكلة مع ذاكرتك؟

- في كل يوم نتذكر آلاف الأشياء، ولكن من الشائع أن يقول إن ذاكرتنا ضعيفة
- ذاكرة الإنسان ذات قدرة مذهلة
- يمكن للذاكرة أن تتحسن، كما يمكن ألا تتدهور مع تقدم العمر، ولكن إذا تم استخدامها وتدريبها
- مشاكلنا ليست في القدرة على تلقي المعلومات، ولكن في القدرة على تذكر واسترجاع المعلومات المخزنة في عقولنا
- يمكنك أن تكتسب مهارات الذاكرة لتذكر لأسماء وأوجوه وأرقام الهواتف وكذلك لتذكر ما تتعلمه

تسريح إذا كانت تعاني من مشكلات مع ذاكرتك، فحاول أن تتعلم بعض الأساليب البسيطة لتقوية الذاكرة.



إدارة الحياة اليومية

تحسين ذاكرتك

- لكي تحسن ذاكرتك، يتعين عليك أن تستخدم جانب المخ (الاجنبي المنطقي و (إبداعي)
- إذا كنت لديك مشكلات في الذاكرة، فقم بتدوين الأشياء في دفتر يومياتك أو في مخطط الوقت
- انتبه ما تفعله 'بعض حركاتك' حاول أن تؤسس روابط مع ما تسمعه وتره ولفعه
- حاول أن تجرب فنون تقوية الذاكرة مثل التشفير الملوني ولتحديد والتسمير والخرائط الذهنية والمخططات العنكبوتية
- إذا كنت لا تستطيع أن تتذكر 'بعض الأشياء'
- قم بإنشاء مكان معين يضع فيه كل الأشياء المهمة التي تريد تذكرها
- قم بعمل اقترانات بصرية تعتمد على الصور والرموز ولأصوات والحروف. الخ
- ربط ما تريد أن تتذكره بما كنت تفعله في ذلك الوقت
- إذا كنت تذكر الأشياء يمثل مشكلة بالنسبة لك
- فنتبه جيداً عندما نقابل شخصاً لأول مرة
- حاول أن تربط اسمه بشيء مميز أو فريد فيه
- اطلب منه أن يكرر اسمه إذا كنت لم تسمعه بشكل صحيح في أول مرة
- دعم معرفتك الجديدة بتكرار الاسم في أي محادثة تجريها معه، وذلك لكي تقوي عمية لاقترون



إدارة الحياة اليومية

التوتر: عندما تتراكم عليك الضغوط

- حقيقة أنك تقرأ هذا الكتاب تشير إلى أنك إما مهتم بالاستغلال الأمثل لوقتك وإما أن الوقت يمثل مشكلة بالنسبة لك وربما تكون ضغوط الحياة اليومية لها تأثير عليك، فعلى كل حد
- هناك دليل على أنك أصبحت الآن تعمل ساعات أطول، ومن ثم نعرض صحتنا وعلاقاتنا الأسرية للخطر
 - الضغوط التي نعرض لها نتيجة للمداسة ومن أجل الوفاء بمتطلبات العمل، لتفريده على الدوام (وكذلك حاجتنا إلى تثبيت وظائفنا) يجبرنا على قضاء مزيد من الوقت في العمل
 - ورغم أن للضغوط موائدها، إلا أن لكثير منها يمكن أن يؤدي إلى أخطاء في حكمنا على الأمور. ويجعلنا نرتكب الأخطاء والحوادث، كما يمكن أن يتلف صحتنا
 - بعض الأشخاص أكثر عرضة من غيرهم لمشاعر التوتر نتيجة للإفراط في العمل، وقد حدد باحثون أمريكيون نوعين من الأشخاص النمط "أ"، وهؤلاء، رغم أنهم يحسون العيش في ظل الضغوط، هم الأكثر عرضة لتأثيراتها، والنمط "ب"، وهؤلاء ندرأ ما يسمحون للأحداث بأن تزعجهم
 - والنمط "أ" ليس مقصوراً على الأشخاص فقط، فهناك أيضاً من المؤسسات ما يمكن أن نطلق عليه النمط "أ" تابع انقراة لتري إن كانت مؤسستك من هذا



إدارة الحياة اليومية

الضغوط والتوتر: النمط أ، والنمط ب

النمط ب

- الأشخاص الذين ينتمون إلى النمط ب يشعرون بالهدوء ولا يستخرجون وعدم القلق
- يتعاملون مع الصعوبات والشكوكات بهدوء
- يحبون قضاء وقت في بعض على مهمة انهم يريدون
- بامراً ما يشعرون بالانزعاج أو الارتباك
- يقضون وقت في تأمين بدائل المصاحبة
- يشعرون عادة بأن هناك الكثير من وقت متاح لبعض الأشياء
- يعيشون حياة متوازنة، والحياة بالهدوء لهم ليست بعمل
- حسب
- أقل عرصة للإصابة

النمط أ

- لأشخاص الذين ينتمون إلى النمط أ يركزون على مبررات والإنجازات والنتائج
- يهتمون بالسرعة والأداء والإنتاجية
- يعيدون إلى العدوانية والجرأة وسفاد الصبر والتعصب وعسوة
- الشديدة على أنفسهم وعلى الآخرين
- شديد الانشغال بالوقت ويستقلون من موعد إلى موعد
- حريصون على بدء وإنهاء كل شيء في مواعيد المحدد
- ينتمون بالقوة والتهدية (عزير بالهدوء لهم مسألة
- حاسمة)
- يؤسسون أن النجاح هو أهم شيء في الحياة، الأمر الذي يجعل الآخرين يشعرون بالضغط والتوتر
- عرصة للإصابة



إدارة الحياة اليومية

ما معنى التوتر stress؟

- كلمة stress تعني التوتر، وهو النتيجة لمقابلة على تعرض الشخص لقدر من الضغوط يتخطى حدود ما تستطيع قدرته الطبيعية لتدبر معه
- وفي الفيزياء، كلمة stress تعني الضغوط الخارجية التي يتعرض بها الجسم
- والتغير يحدث في الجسم يخلق عليه الإجهاد
- وعند استخدام كلمة stress في الحياة العادية، فنحن نخلط بين المصطلحين، فنستخدمها للإشارة إلى كل من الضغوط التي يتعرض بها وبهذه الضغوط من تأثيرات علينا

ليست كل "الضغوط" مضرّة



إدارة الحياة اليومية

أسباب التوتر

مكان العمل

اقتوانين، التغييرات، ضغوط العملاء، الشائعات

الوظيفة التي تعمل بها

حجم العمل (أكبر/أقل من اللازم)، الموعد النهائية، الضغوط، مسئولية عن طاقم العمل

حياتك المهنية حتى الآن

الانحراف في العمل بدون أهداف واضحة، عدم لاستمتع الحقيقي بما تفعله، عدم رؤية إمكانية للتغيير، مستقبل عامض

علاقاتك

توتر علاقاتك مع زملائك في العمل أو مع أصدقائك أو شريك حياتك أو رئيسك في العمل أو طاقم العمل أو أولادك أو

عائلتك

النصراعات

عدم القدرة على تحقيق توازن بين العمل واهبيت، انقلى على النواحي مادية

أشياء تفرضها على نفسك

لقسوة على نفسك، ندني صورتك عن ذاتك، سوء إدراكك لذاتك



إدارة الحياة اليومية

التعرف على علامات التوتر

جسدية

بؤس الصداع، سوء الهضم، خفقان القلب، حالات الحساسية، إصابة بالعدوى، الارتجاف، الغثين، لشعور بالتعب، نقصان/زيادة الوزن، أوجع وآلام غامضة

ذهنية

التردد، ارتكاب لأخطاء، النسيان، ضعف التركيز، سهولة للتشتت، اتفق الزائد، اتخاذ قرارات متبهورة

انفعالية

التزق وحدة الطبع، الغضب، استعده الآخرين، لعصبية، لخوف، قلة الثقة بالنفس، التثؤم، عدم الرضا عن الحدة أو عن العمل

سلوكية

الانطوائية، الضجر والتعلم، عدم القدرة على الاسترخاء، فقدان/زيادة الشهية، اهتمام أقل/زائد بالجنس، إفراط في التدخين، أخذ هموم العم في البيت، فرط الانشغال لدرجة العجز عن الاسترخاء، سوء الإدارة



إدارة الحياة اليومية كيف تقلل التوتر؟

تذكر أن الخيار خيارك فيما يتعلق بالتوتر: إما ألا تفعل شيئاً تجاهه، وإما أن تقاومه وتتعلم إدارته عن طريق:

- تحديد الأسباب التي تجعلك تشعر بالتوتر (سوف يعطيك هذا إشارة إلى ما تحتاج إلى التعامل معه)
- التركيز على الأشياء المهمة التي يجب إنجازها والتخلص من الاجتماعات والمكالمات الهاتفية غير الضرورية والزوار غير المهمين
- تعلم طلب المساعدة من الآخرين، فلا أحد منا لا يمكن الاستغناء عنه
- ضبط إيقاع عملك: لا تندفع في العمل بسرعة كبيرة وامنع نفسك راحات متكررة أثناء اليوم مدة كل منها ١٠ دقائق
- النظام والترتيب؛ فالفوضى لها مشكلاتها
- تعلم قول "لا": لا تقبل الاضطرار بكل مهمة تعترض طريقك
- تناول الطعام بطريقة صحية، وتجنب تناول الكثير من الدهون والسكريات
- تحسين مهارات الاستماع لديك. الكثير من الأشخاص المشغولين وذوي الطاقة العالية هم مستمعون غير جيدين
- أخذ راحة من العمل، وذلك بأن تتأكد من الحصول على حقك من الإجازات والعطلات
- الحفاظ على لياقتك البدنية: حاول أن تمارس السباحة و/أو رياضة المشي
- تعلم إدارة وقتك بفعالية أكبر



إدارة الحياة اليومية

والآن، إلى أين؟

- تقبل أنه لن يتاح لك أبداً كل الوقت الذي تحتاجه لفعل ما تريده
 - يجب أن تدرك أن قلة الوقت غالباً ما تكون عرضاً لمشكلات أخرى (الاضطلاح بالكثير من الأعمال، سوء التخطيط، عدم القدرة على قول "لا")
 - تذكر أنه إذا كانت الأشياء مهمة حقاً، فستجد بطريقة ما الوقت لفعلها
- ولذلك :
- استخدم الاستراتيجيات التي تحقق لك النجاح كأساس لك
 - لا تقدم على عمل تغييرات جذرية في الطريقة التي تعمل بها، ولكن بدلاً من ذلك حاول بالتدريج أن تجرب أفكاراً جديدة
 - حاول أن تعمل بذكاء أكثر وبمزيد من الفعالية (العمل لفترة أطول لا يعني أنك ستكون أكثر إنتاجية)
 - والأهم من كل شيء، أنه إذا كانت إدارة الوقت تمثل مشكلة بالنسبة لك، فافعل شيئاً حيالها (وأرجو أن يساعدك هذا الكتاب على ذلك)

نبذة عن المؤلف

إيان فليمنج

يعمل إيان فليمنج كمدرّب مستقل في مجال الإدارة. وأسلوبه هو العمل بشكل رئيسي داخل الشركات في مساعدة المديرين وفرق العمل على معالجة المشكلات والمواقف الحقيقية. وهو يعمل بشكل أساسي في مجال التدريب العملي وليس في مجال إدارة الدورات الدراسية في مجال التدريب.

وقد تطور أسلوبه في إدارة الوقت على مدار سنين طويلة على أساس الموازنة بين الإنجازات والطلبات المتغيرة للعملاء مع أن يحيا المرء حياته إلى أقصاها.

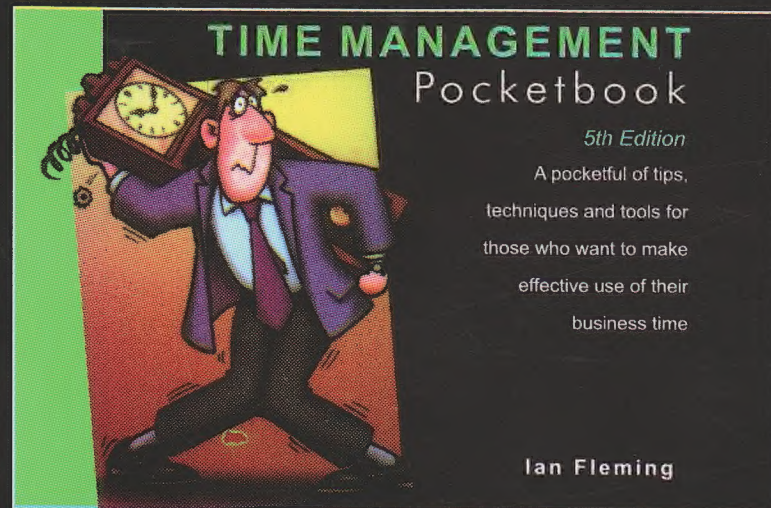
للاتصال به

إذا رغبت في التحدث إلى المؤلف بشأن أفكاره وأسلوبه، يمكنك الاتصال به على العنوان التالي:

Summer Bank, 38 Abbey Road, Llandudno, North Wales LL30 2EE

هاتف: ٠١٤٩٢ ٨٧٧٥٣٩ عنوان البريد الإلكتروني: ina@creativelarning.demon.co.uk





282203829